

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Мухамбеталиева Алсу Сабиловна
 Должность: Ведущий специалист отдела МК
 Дата подписания: 23.03.2028 16:49:15
 Уникальный программный ключ:
 a704735d5ef2b8c074250c71fd1f1621051fd8e1

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиЦТ
 А.В. Павлова
 22.05.25 г.

Рабочая программа дисциплины Введение в гостиничную деятельность

Закреплена за кафедрой **Кафедра сервиса и туризма**
 Учебный план 43.03.03 Гостиничное дело, Гостинично-ресторанная деятельность
 Квалификация **бакалавр**
 Форма обучения **очная**
 Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**
 Часов по учебному плану 72
 в том числе:
 аудиторные занятия 34
 самостоятельная работа 38

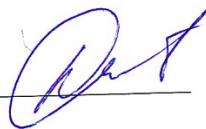
Виды контроля в семестрах:
 зачеты 1

Распределение часов дисциплины по семестрам

Распределение часов дисциплины по семестрам				
Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
Неделя	19			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	18	18	18	18
Итого ауд.	34	34	34	34
Контактная работа	34	34	34	34
Сам. работа	38	38	38	38
Итого	72	72	72	72

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Ибатуллова Юлия Тагировна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Формирование у студентов системного представления о гостиничной индустрии как части сферы услуг, ее структуре, основных функциях и тенденциях развития, а также о роли и месте будущего специалиста в этой отрасли.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Обязательные требования:	
2.1.2	Основные факторы и понятия в рамках школьных курсов географии (представление о странах, климате, туристических ресурсах) и обществознания (базовые понятия об экономике, сфере услуг, предпринимательстве).	
2.1.3	Основы истории (на уровне понимания исторических процессов, которые влияли на развитие торговли, транспорта, сервиса).	
2.1.4	Английского языка на базовом уровне (умение читать и понимать простые тексты, знание базовой лексики приветствия и общения).	
2.1.5	Уметь:	
2.1.6	Работать с различными источниками информации (учебники, энциклопедии, интернет): искать, систематизировать и анализировать материал.	
2.1.7	Грамотно и логично излагать свои мысли в устной и письменной форме (подготовка докладов, выступлений).	
2.1.8	Использовать базовые функции офисных программ (MS Word, PowerPoint) для создания текстовых документов и презентаций.	
2.1.9	Навыки эффективной коммуникации и работы в группе (школьные проекты).	
2.1.10	Навыки самоорганизации и планирования учебного времени.	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Специальные виды питания	
2.2.2	Ознакомительная практика	
2.2.3	Управление проектами в гостинично-ресторанной деятельности	
2.2.4	Управление деятельностью гостиниц и ресторанов	
2.2.5	Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-1: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-1.1: Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение

Знать:

Специфику управления в индустрии гостеприимства: цикл обслуживания гостя, стандарты качества услуг (в т.ч. национальные стандарты РФ и международные), концепцию «гостеприимство как система».

Организационную структуру и функции ключевых департаментов:

Для гостиницы: Front Office (служба приема и размещения), Housekeeping (служба эксплуатации номерного фонда), F&B (служба питания), Sales & Marketing (коммерческая служба), служба безопасности.

Для общественного питания: служба производства (кухня), служба обслуживания (зал), барная служба, служба снабжения.

Основы управления ресурсами:

Уметь:

Планировать деятельность департамента: формулировать цели, задачи, разрабатывать операционные планы и планы по персоналу.

Оценивать результаты работы сотрудников (проводить чекины, использовать KPI). Применять методы мотивации и разрешения конфликтных ситуаций в коллективе. Формировать кадровый резерв и планировать карьерный рост подчиненных. Обеспечивать качество услуг: осуществлять текущий контроль за соблюдением стандартов обслуживания, санитарных норм и правил безопасности. Взаимодействовать со смежными департаментами (например, отделом закупок, бухгалтерией, инженерной службой) для эффективного решения операционных задач.
Владеть: Навыками делового общения и управления командой: техниками постановки задач, проведения планерок и оперативных совещаний, конструктивной обратной связи (feedback). Навыками работы с технической и учетной документацией департамента (табели учета рабочего времени, журналы передачи смен, акты списания, заявки на закупку). Технологиями работы с персоналом: Методиками составления программ адаптации и обучения (в т.ч. инструктажа). Системой автоматизации гостиницы (PMS – Property Management System) для управления номерным фондом и услугами. Офисными пакетами (Excel для расчетов и аналитики, Word для документов, PowerPoint для презентаций). Навыками контроля качества: методиками выборочного и сплошного контроля, проведения аудитов сервиса, работы с гостевыми жалобами и отзывами.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Введение в гостиничную деятельность						
1.1	Гостиничная индустрия как система. /Тема/	1	0				
1.2	Гостиничная индустрия как система. /Лек/	1	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э5		
1.3	Гостиничная индустрия как система. Понятие «индустрия гостеприимства». Место гостиничной индустрии в сфере услуг и экономике страны. Структура индустрии гостеприимства: средства размещения, общественное питание, транспорт, досуг и др. /Пр/	1	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э2 Э3		
1.4	История развития гостеприимства. /Лек/	1	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э1		

1.5	Эволюция гостеприимства: от древности до наших дней. История развития гостиничного дела в России и за рубежом. Выдающиеся личности в истории отельного бизнеса. /Пр/	1	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э4		
1.6	Классификация и типология средств размещения. /Лек/	1	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э1 Э4		
1.7	Международные и национальные системы классификации (звезды, буквы, категории). Типы гостиниц: по целевым рынкам (бизнес-отели, курортные, апарт-отели и т.д.), по размеру, по форме собственности (сетевые, независимые). Альтернативные средства размещения (хостелы, гостевые дома, апартаменты). /Пр/	1	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э1 Э4		
1.8	Организационная структура и службы современного отеля. /Лек/	1	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э1 Э4 Э5		
1.9	Основные и вспомогательные службы гостиницы: служба приема и размещения (Front Office), служба эксплуатации номерного фонда (Housekeeping), служба питания (F&B), коммерческая служба, инженерно-техническая служба, отдел кадров. Взаимосвязь служб. /Пр/	1	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э1		
1.10	Основы гостеприимства и стандарты качества. /Лек/	1	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э4		
1.11	Философия гостеприимства. Процесс обслуживания гостя: цикл пребывания (до, во время и после). Понятие качества услуг. Основные международные и национальные стандарты обслуживания (например, «Гостеприимство» от Ростуризма). Профессиональная этика и этикет. /Пр/	1	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э3		
1.12	Карьера в гостиничной индустрии. /Лек/	1	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э4		
1.13	Профессиональные и личностные требования к сотрудникам. Ключевые должности и карьерные пути. Роль профессионального образования и саморазвития. Современные требования рынка труда. /Пр/	1	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э4		
1.14	Тенденции и инновации в гостиничном бизнесе. /Лек/	1	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э1		
1.15	Влияние технологий (мобильные приложения, IoT, AI, автоматизация). Устойчивое развитие (зеленые отели). Новые концепции отелей. Влияние глобальных событий (пандемии, экономические кризисы) на индустрию. Будущее гостиничной индустрии. /Пр/	1	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э4		
1.16	Гостиничные цепи, особенности их управления. /Лек/	1	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1			

1.17	Гостиничные цепи, особенности их управления. /Пр/	1	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э1 Э4		
1.18	Итоговое практическое занятия, решение кейсов /Пр/	1	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э4		
1.19	История развития гостеприимства. /Ср/	1	10	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э1 Э4		
1.20	Организационная структура и службы современного отеля. /Ср/	1	10	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э4		
1.21	Тенденции и инновации в гостиничном бизнесе. /Ср/	1	10	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э1		
1.22	Гостиничные цепи, особенности их управления. /Ср/	1	8	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1	Э4		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Дайте определение понятиям «индустрия гостеприимства» и «гостиничная индустрия». В чем их сходство и различие?
2. Назовите основные секторы индустрии гостеприимства и раскройте их взаимосвязь.
3. Какова социально-экономическая роль гостиничной индустрии в современной России?
4. Охарактеризуйте основные этапы развития гостеприимства в мире (Античность, Средневековье, Новое время).
5. Назовите ключевые особенности развития трактирного и постоянного дела в дореволюционной России.
6. Как повлияла индустриальная революция XIX века на становление гостиничного бизнеса?
7. Перечислите основные типы средств размещения по категориям.
8. В чем принципиальное отличие классификации отелей по «звездам» от системы «ключей» или «корон»?
9. Опишите особенности и целевую аудиторию следующих типов отелей: бутик-отель, апарт-отель, курортный отель, хостел.
10. Что такое сетевые и независимые отели? Назовите их конкурентные преимущества и недостатки.
11. Нарисуйте и объясните классическую линейно-функциональную организационную структуру городского бизнес-отеля.
12. Каковы основные функции и ключевые показатели работы службы приема и размещения (Front Office)?
13. Какова роль службы эксплуатации номерного фонда (Housekeeping) в формировании впечатления гостя?
14. Почему эффективное взаимодействие между службой приема и размещения (FO) и службой номерного фонда (НК) является критически важным?
15. Раскройте суть понятия «цикл обслуживания гостя» (Guest Cycle). Опишите ключевые этапы.
16. Что такое стандарты обслуживания? Приведите примеры стандартов для процедуры регистрации заезда (Check-in).
17. Перечислите основные требования профессиональной этики и этикета для сотрудников гостиницы.
18. Назовите 3-5 ключевых личностных качеств, необходимых для успешной работы в гостиничном сервисе. Обоснуйте свой выбор.
19. Опишите возможный карьерный путь от позиции портье (Receptionist) до управляющего отелем (General Manager).
20. Какие современные технологические тренды (не менее трех) наиболее сильно влияют на гостиничный бизнес сегодня? Приведите примеры.

5.2. Темы письменных работ

Эволюция понятия «гостеприимство»: от древних традиций до современного сервиса.
 История развития гостиничного дела в России: ключевые этапы и их характеристика.
 Роль монастырей в становлении европейской традиции гостеприимства в Средние века.
 Первые роскошные отели (Grand Hotels) Европы: архитектура, сервис, клиентура (на примере конкретного отеля).
 Влияние промышленной революции и развития транспорта на формирование массового гостиничного бизнеса.
 Сравнительный анализ развития гостиничного дела в СССР и в современной России: цели, задачи, сервис.
 Концепция устойчивого развития (Sustainable Hospitality): история возникновения и современные тенденции.
 Классификация средств размещения в России: преимущества и недостатки системы «звезд».
 Сравнительная характеристика сетевых и независимых (индивидуальных) отелей.
 Бутик-отели: концепция, особенности управления и целевая аудитория.
 Специфика организации работы курортного отеля (на примере российского черноморского побережья или горнолыжного курорта).
 Хостелы как сегмент бюджетного размещения: эволюция, современный вид и перспективы развития.
 Альтернативные средства размещения (апартаменты, гостевые дома) и их влияние на традиционный гостиничный рынок.
 Гостиничные консорциумы и альянсы: цели создания и преимущества для отелей.
 Разработка концепции тематического отеля для конкретной целевой аудитории (например, для поклонников киберпанка, для семей с детьми, для путешественников с домашними животными).

Гостиничный бизнес и инклюзивная среда: обеспечение доступности услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья.

«Зеленые» технологии в современном отеле: экологичные практики и их экономическое обоснование.

5.3. Фонд оценочных средств

Зарождение традиций гостеприимства в древних цивилизациях (Месопотамия, Древний Египет, Древняя Греция).

Охарактеризуйте первые аналоги постоянных дворов.

Римская империя как «золотой век» раннего гостеприимства. Дайте характеристику мансионам и стабулам. Как работала государственная почтовая система *cursus publicus*?

Развитие постоянных дворов и таверн в средневековой Европе. Какую роль в их организации играли монастыри и гильдии?

Объясните понятие «хозяйского права».

Появление первых прообразов гостиниц в эпоху Возрождения. Влияние Великих географических открытий и роста торговли на инфраструктуру размещения.

«Золотой век» каретных постоянных дворов (коуч-иннов) в Англии и дилижансных гостиниц в Северной Америке (XVII-XVIII вв.). Их особенности и социальная роль.

Влияние промышленной революции и развития железнодорожного транспорта на трансформацию гостиничного бизнеса в XIX веке.

Рождение концепции «роскошного отеля» (Grand Hotel) в Европе в XIX веке. На примере отелей «Риц» (Париж) и «Савой» (Лондон) раскройте их инновации в сервисе, техническом оснащении и архитектуре.

Становление гостиничного дела в США в XIX веке. Вклад Сизара Ритца и Эллсворта Статлера. Какие принципы управления и обслуживания они ввели?

традиции гостеприимства в Древней Руси. Кто такие «корчмари» и почему князья ограничивали их деятельность?

Развитие системы «ямов» и «постоялых дворов» в Московском государстве (XVI-XVII вв.). Какова была их административная функция

Эпоха Петра I и ее влияние на гостиничное дело. Появление первых публичных (коммерческих) «гербергов» и «трактиров».

Значение указа 1723 года.

Гостиничная инфраструктура в Российской империи XVIII – первой половины XIX века. Роль «дворянских собраний», «гостиных дворов» и знаменитых трактиров (например, «Саратов», «Яр»).

Строительство железных дорог и его последствия для гостиничного бизнеса в России. Появление вокзальных гостиниц и «номерных домов».

Расцвет капиталистических гостиниц в конце XIX – начале XX века. На примере «Националя» (Москва),

«Европейской» (Санкт-Петербург), «Метрополя» (Москва) опишите их архитектурные особенности, уровень комфорта и клиентуру.

Первые российские гостиничные сети: Общество «Бристоль» и Акционерное общество «Гранд-Отель». В чем заключались принципы сетевого управления того времени?

Перечислите основные типы средств размещения по категориям ГОСТ Р 51185-2014.

В чем принципиальное отличие классификации отелей по «звездам» от системы «ключей» или «корон»?

Опишите особенности и целевую аудиторию следующих типов отелей: бутик-отель, апарт-отель, курортный отель, хостел.

Что такое сетевые и независимые отели? Назовите их конкурентные преимущества и недостатки.

Нарисуйте и объясните классическую линейно-функциональную организационную структуру городского бизнес-отеля.

Каковы основные функции и ключевые показатели работы службы приема и размещения (Front Office)?

Какова роль службы эксплуатации номерного фонда (Housekeeping) в формировании впечатления гостя?

Почему эффективное взаимодействие между службой приема и размещения (FO) и службой номерного фонда (НК) является критически важным?

5.4. Перечень видов оценочных средств

.Устный опрос:

Фронтальный опрос на семинаре.

Индивидуальный или групповой коллоквиум (углубленная беседа по блоку тем).

Собеседование по пройденному материалу.

Письменные контрольные работы: Краткие ответы на поставленные теоретические вопросы (в аудитории).

II. Оценочные средства для диагностики умений (проверка способности применять знания)

Практические задачи и упражнения:

Расчет нормы управляемости, уровня централизации.

Построение и анализ организационной структуры.

Формулировка целей по SMART-критериям.

Разработка схемы бизнес-процесса.

Анализ кейсов (case-study):

Описательные кейсы (анализ готовой ситуации).

Проблемные кейсы (выявление проблемы и путей решения).

Кейсы-иллюстрации (подтверждение теоретического положения примером).

Решение ситуационных (управленческих) задач: Ответ на вопрос «Как поступил бы руководитель?» в конкретной, часто провокационной ситуации.

Деловые (ролевые) игры:

«Принятие управленческого решения» (в условиях неопределенности).

«Разрешение конфликта» (между отделами, сотрудниками).

«Проведение совещания / собеседования».

«Мотивация сотрудника».

Разбор бизнес-симуляций и управленческих «квестов» (в т.ч. компьютерных).

III. Оценочные средства для диагностики навыков и опыта деятельности (комплексная оценка) Презентация (доклад) с защитой: По анализу компании/отрасли (SWOT, PEST, конкурентный анализ). По сравнительному анализу управленческих концепций. По результатам мини-исследования. Проектная работа (индивидуальная или групповая): Учебный проект: Разработка бизнес-идеи, структуры нового отдела, системы мотивации для виртуальной компании. Исследовательский проект: Анализ практики управления в конкретной организации (на основе открытых данных или интервью).
5.5. Рейтинг-план дисциплины
Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций Практическая работа: Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы. Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы. Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Севастьянов Д. В.	Страноведение и международный туризм: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.2	Тимохина Т. Л.	Организация гостиничного дела: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.3	Скобкин С. С.	Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.4	Тимохина Т. Л.	Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.5	Тимохина Т. Л.	Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л1.6	Николенко П., Гаврильева Т. Ф.	Администрирование отеля: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л1.7	Тимохина Т. Л.	Технологии гостиничной деятельности: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л1.8	Сенина А. С., Сенина А. С.	Введение в специальность: практикум по учебной дисциплине для студентов специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство (туристская деятельность)»	Сочи: СГУ, 2024
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Кужель Ю. Л., Крючков А. А., Граве А. Г.	Туристское страноведение. Центральная и Южная Европа (Албания, Венгрия, Хорватия, Словения): учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Христов Т. Т.	География туризма: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Скобкин С. С.	Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.4	Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.5	Глазков В. Н.	Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.6	Гусак А. С.	Основы туризма и гостиничной деятельности: учебно-методические пособия	Донецк: ДОНАУИГС, 2020
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			

Э1	Hotelier Pro – Журнал и Профессиональный портал https://www.hotelier.pro/
Э2	Журнал «Гостиница и ресторан. Бизнес и управление» https://www.grm.ru
Э3	Журнал «Ресторанные ведомости» (имеет разделы по гостиничному делу) https://www.restoranoved.ru
Э4	«Отель» hotel-magazine.ru)
Э5	Раздел о туризме на сайте Министерства экономического развития Российской Федерации. Режим доступа – https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/?ysclid=ln4ido3r9r946080267
Э6	Портал национальных проектов России раздел национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» https://национальныепроекты.рф/projects/turizm?ysclid=ln4imy59lh494572791

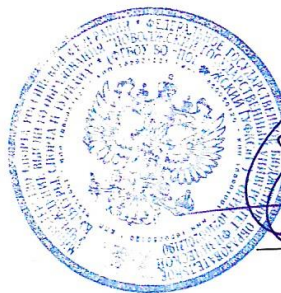
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	"Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
6.3.1.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)"
6.3.1.6	Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.7	Тестовый доступ к Travelline: Platform для автоматизации бизнес-процессов, централизованного хранения и управления данными средств размещения (СОГЛАШЕНИЕ № 5 с ООО ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС от 10.03.2025 г.)
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей). Выполнение заданий на этапе сдачи зачета и экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов. Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета и экзамена.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ
Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции. Целью самостоятельной работы является: • Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины. • Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами. • Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия. • Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы. Общие рекомендации по организации самостоятельной работы Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов: • Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затрудняют понимание последующих. • Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно. • Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы. • Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание. • Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?"

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиЦТ
 А.В. Павлова
22.05.25 г.

Рабочая программа дисциплины **Экономика сферы гостеприимства**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма	
Учебный план	43.03.03 Гостиничное дело, Гостинично-ресторанная деятельность	
Квалификация	бакалавр	
Форма обучения	очная	
Общая трудоемкость	7 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	252	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамены 4
аудиторные занятия	75	зачеты 3
самостоятельная работа	141	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Распределение часов дисциплины по семестрам						
Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		4 (2.2)		Итого	
Неделя	17 3/6		11 1/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП	УП	РП
Лекции	12	12	10	10	22	22
Практические	22	22	30	30	52	52
Индивидуальные занятия	1	1			1	1
Итого ауд.	35	35	40	40	75	75
Контактная работа	35	35	40	40	75	75
Сам. работа	109	109	32	32	141	141
Часы на контроль			36	36	36	36
Итого	144	144	108	108	252	144

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Пережогина Ольга Николаевна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	формирование у студентов системы теоретических знаний об экономическом механизме функционирования предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания, а также развитие практических навыков по расчету экономических показателей, планированию доходов и расходов и оценке эффективности управленческих решений
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Введение в гостиничную деятельность	
2.1.2	Основы экономики и менеджмента	
2.1.3	Ознакомительная практика	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	
2.2.2	Преддипломная практика	
2.2.3	Анализ финансово-хозяйственной деятельности в гостиницах и ресторанах	
2.2.4	Ценообразование в гостиничной деятельности	
2.2.5	Финансовый менеджмент в гостиницах и ресторанах	
2.2.6	Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности	
2.2.7	Управление проектами в гостинично-ресторанной деятельности	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-4: Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-4.2: Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Знать:
экономические основы функционирования сферы гостеприимства и общественного питания

Знать:
основные виды затрат и доходов предприятия сферы гостеприимства и общественного питания, особенности ресурсного обеспечения деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания

Уметь:
выявлять текущие тенденции развития сферы гостеприимства для планирования и оценки деятельности предприятия сферы гостеприимства и общественного питания

Уметь:
классифицировать и определять издержки предприятия сферы гостеприимства и общественного питания

Владеть:
навыками выполнения экономических расчетов в процессе разработки планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-4.3: Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений

Знать:
принципы организации оценки эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений

Знать:
сущность, виды и особенности показателей экономической эффективности деятельности предприятия сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений

Уметь:
использовать формулы и методики для оценки экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений

Уметь:
пользоваться современными инструментами анализа данных, методами интерпретации результатов и формулирования управленческих выводов

Владеть:
методами анализа затрат на обеспечение гостиничной деятельности и расчета себестоимости гостиничного продукта

Владеть:
методами оценки эффективности производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции
	Раздел 1. Особенности функционирования сферы гостиничных услуг в структуре туристской индустрии			
1.1	Особенности функционирования сферы гостеприимства в структуре туристской индустрии /Тема/			
1.2	Особенности функционирования сферы гостеприимства в структуре туристской индустрии /Лек/	3	2	ПК-4.2-31
1.3	Особенности функционирования сферы гостеприимства в структуре туристской индустрии /Пр/	3	4	ПК-4.2-31
1.4	Особенности функционирования сферы гостеприимства в структуре туристской индустрии /Ср/	3	20	ПК-4.2-31
1.5	Особенности функционирования рынка гостиничных услуг /Тема/			
1.6	Особенности функционирования рынка гостиничных услуг /Лек/	3	4	ПК-4.3-31
1.7	Особенности функционирования рынка гостиничных услуг /Пр/	3	8	ПК-4.3-31
1.8	Особенности функционирования рынка гостиничных услуг /Ср/	3	30	ПК-4.3-31
	Раздел 2. Экономические основы организации сферы гостеприимства			

2.1	Особенности ресурсного обеспечения предприятий сферы гостеприимства: трудовые ресурсы /Тема/			
2.2	Особенности ресурсного обеспечения предприятий сферы гостеприимства: трудовые ресурсы /Лек/	3	2	ПК-4.3-31
2.3	Особенности ресурсного обеспечения предприятий сферы гостеприимства: трудовые ресурсы /Пр/	3	4	ПК-4.3-31
2.4	Особенности ресурсного обеспечения предприятий сферы гостеприимства: трудовые ресурсы /Ср/	3	20	ПК-4.3-31
2.5	Издержки и себестоимость услуг предприятий сферы гостеприимства /Тема/			
2.6	Издержки и себестоимость услуг предприятий сферы гостеприимства /Лек/	3	2	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.3-У1 ПК-4.3-У2
2.7	Издержки и себестоимость услуг предприятий сферы гостеприимства /Пр/	3	3	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.3-У1 ПК-4.3-У2
2.8	Издержки и себестоимость услуг предприятий сферы гостеприимства /Ср/	3	19	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.3-У1 ПК-4.3-У2
2.9	Ценообразование и доходы предприятий сферы гостеприимства /Тема/			
2.10	Ценообразование и доходы предприятий сферы гостеприимства /Лек/	3	2	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.3-У1 ПК-4.3-У2
2.11	Ценообразование и доходы предприятий сферы гостеприимства /Пр/	3	3	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.3-У1 ПК-4.3-У2

2.12	Ценообразование и доходы предприятий сферы гостеприимства /Ср/	3	20	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.3-У1 ПК-4.3-У2
2.13	Индивидуальное задание /Тема/			
2.14	Индивидуальное задание /ИЗ/	3	1	
	Раздел 3. Экономика гостиничного предприятия			
3.1	ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ /Тема/			
3.2	ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ /Лек/	4	2	ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.3-У1 ПК-4.3-32 ПК-4.3-В2
3.3	ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ /Пр/	4	8	ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.3-У1 ПК-4.3-32 ПК-4.3-В2
3.4	ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ /Ср/	4	8	ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.3-У1 ПК-4.3-32 ПК-4.3-В2
3.5	ОСОБЕННОСТИ РЕСУРСНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ: ОСНОВНЫЕ И ОБОРОТНЫЕ ФОНДЫ /Тема/			
3.6	ОСОБЕННОСТИ РЕСУРСНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ: ОСНОВНЫЕ И ОБОРОТНЫЕ ФОНДЫ /Лек/	4	4	ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.2-У2 ПК-4.3-В1
3.7	ОСОБЕННОСТИ РЕСУРСНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ: ОСНОВНЫЕ И ОБОРОТНЫЕ ФОНДЫ /Пр/	4	10	ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.2-У2 ПК-4.3-В1
3.8	ОСОБЕННОСТИ РЕСУРСНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ: ОСНОВНЫЕ И ОБОРОТНЫЕ ФОНДЫ /Ср/	4	8	ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.2-У2 ПК-4.3-В1
3.9	ИЗДЕРЖКИ И СЕБЕСТОИМОСТЬ УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ /Тема/			
3.10	ИЗДЕРЖКИ И СЕБЕСТОИМОСТЬ УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ /Лек/	4	2	ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.2-32 ПК-4.2-У2 ПК-4.3-В1

3.11	ИЗДЕРЖКИ И СЕБЕСТОИМОСТЬ УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ /Пр/	4	6	ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.2-32 ПК-4.2-У2 ПК-4.3-В1
3.12	ИЗДЕРЖКИ И СЕБЕСТОИМОСТЬ УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ /Ср/	4	8	ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.2-32 ПК-4.2-У2 ПК-4.3-В1
3.13	ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ /Тема/			
3.14	ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ /Лек/	4	2	ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.2-32 ПК-4.2-У2 ПК-4.3-В2
3.15	ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ /Пр/	4	6	ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.2-32 ПК-4.2-У2 ПК-4.3-В2
3.16	ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ /Ср/	4	8	ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.2-32 ПК-4.2-У2 ПК-4.3-В2
3.17	Экзамен /Тема/			
3.18	Экзамен /Экзамен/	4	36	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.3-У1 ПК-4.3-У2 ПК-4.3-32 ПК-4.2-32 ПК-4.2-У2 ПК-4.3-В1 ПК-4.3-В2

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Задания для проведения текущего контроля.

Раздел 1

Практическое занятие № 1-4

Тема: Особенности функционирования сферы гостиничных услуг в структуре туристской индустрии.

Обсуждаемые вопросы

1. Этапы становления рынка гостиничных услуг в России.
2. Характеристика внутреннего, въездного и выездного туризма в Российской Федерации. Проблемы развития въездного и национального туризма.
3. Структурная перестройка рынка гостиничных услуг страны. Процессы концентрации на отечественном рынке туризма и гостеприимства.

Аналитическая работа «Тенденции развития сферы гостеприимства в РФ»

Работа выполняется в малых группах по 3-4 чел

Задание

Проанализировать показатели развития сферы гостеприимства в РФ за последние 3 года , в т.ч.:

- построить графики и диаграммы, наглядно представляющие динамику развития показателей;
- выявить особенности динамики показателей (периоды прироста / снижения / ускорения / замедления, темпы прироста/ снижения);

- определить факторы, вызвавшие такую динамику в соответствующие периоды;
- результаты работы оформить в виде презентации (одной на малую группу)

Практическое занятие № 5-6

Тема: Особенности функционирования рынка гостиничных услуг.

1. Инструменты государственного регулирования рынка гостиничных услуг.
2. Принцип государственно-частного партнерства в туризме.
3. Слияния и поглощения (горизонтальные и вертикальные). Туристские дестинации и их роль в отрасли.
4. Инвестиционные планы и программы развития туризма.

Интерактивное занятие: Кейс-стади «Анализ тенденций развития сферы туризма и гостеприимства»

Цель: ознакомление с современными тенденциями развития сферы гостеприимства на национальном и региональном уровне для планирования и оценки эффективности гостиничной деятельности.

Задачи:

1. Освоение методики «мозгового штурма»
2. Отработка навыков:
 - командной (групповой) работы
 - коллегиального принятия управленческих решений
 - выявления тенденций функционирования сферы гостиничных услуг для планирования гостиничной деятельности.

Условия игры: студенты разбиваются на группы по 4-5- чел. Каждая группа анализирует статистические материалы государственного комитета РТ по туризму об итогах развития отрасли гостеприимства в прошедшем году. В ходе анализа необходимо выявить:

1. Основные тенденции развития отрасли в рассматриваемый период.
2. Определить факторы, обусловившие развития указанных тенденций.
3. Составить рекомендации для гостиниц по основным направлениям планирования гостиничной деятельности на предстоящий период.

Раздел 2

Практическое занятие № 7-8

Тема: Ресурсная база предприятий гостеприимства: трудовые ресурсы.

Отработка навыков определения затрат на оплату труда на предприятиях сферы гостиничных услуг.

Типовые задания, предлагаемые для решения на практическом занятии:

1. Рассчитайте начисленную заработную плату горничной за март 2025 г. в зависимости от производительности труда. Определите форму и систему оплаты труда. Нормативная производительность труда (выработка) – уборка 12 номеров в день. Тариф за уборку одного номера 40 руб. Дальневосточная и районная надбавки составляют 50%. Премия за перевыполнение установленных нормативов – 20% за один номер. В марте 2025 года 21 рабочий день. Фактически отработано 25 рабочих дней. Фактическая производительность труда ежедневно соответствовала нормативной.
 2. Среднесписочная численность работников отеля в отчетном году составляла 220 чел. На протяжении года было уволено по собственному желанию 29 чел., за нарушение трудовой дисциплины – 5 чел. Определить показатель текучести кадров и уменьшение объема работ по этой причине, если среднедневной объем выручки одного работника составила 12000 руб., фактическое количество рабочих дней в отчетном году – 230, а среднее количество рабочих дней одного работника до увольнения – 116.
 3. Рассчитайте комплексный показатель динамики эффективности труда на предприятии.
- Условие: выручка от реализации продукции и услуг туристского предприятия за отчетный период снизилась с 37399 тыс. руб. до 34505 тыс. руб. при уменьшении количества проданных номеров/дней с 25047 до 19674. Среднесписочная численность персонала за этот же период увеличилась с 69 до 72 человек.

Практическое занятие № 9

Тема: Издержки и себестоимость услуг предприятий сферы гостеприимства (6 часа).

Отработка навыков определения затрат предприятий сферы гостиничных услуг

Типовые задачи, предлагаемые для решения на практическом занятии:

1. Распределить пропорционально постоянные затраты за плановый период деятельности туроператора при условии, что: Плановый годовой объем постоянных затрат составляет 1000 000 руб.; Количество видов организуемых туров – 4;
 - Тур №1: Переменные затраты на единицу продукта 20000 руб. Объем продаж 100 путевок.
 - Тур №2: Переменные затраты на единицу продукта 7000 руб. Объем продаж 40 путевок.
 - Тур №3: Переменные затраты на единицу продукта 50000 руб. Объем продаж 20 путевок.
 - Тур №4: Переменные затраты на единицу продукта 30000 руб. Объем продаж 50 путевок.
2. Составить перечень возможных затрат предприятия туризма (на выбор студента), и классифицировать их на постоянные/переменные, прямые/косвенные.

Расходы на питание равны 10 000 руб., расходы на проживание – 30 000 руб., оплата труда с начислениями – 50 000 руб., начисления на оплату труда – 30 %, общехозяйственные расходы равны 10 % к оплате труда без начислений, коммерческие расходы составляют 30 % производственной себестоимости. Рассчитайте производственную и полную себестоимость услуг предприятия гостеприимства.
3. В гостинице 150 номеров, в том числе одноместных – 60, двухместных – 90. Основная площадь одноместного номера –

10 кв. м. Общая площадь гостиницы – 6000 кв. м. 600 кв. м сдано в аренду под магазины. Рестораны, салоны красоты, спортзал занимают 400 кв. м. Площадь номерного фонда – 3500 кв. м. Переменные затраты на одного гостя – 150 руб. Всего косвенных расходов – 1 200 000 руб., в том числе зависящих от количества номеров – 400 000 руб., зависящих от площади номеров – 800 000 руб. Норма рентабельности – 20 %. Средняя загрузка гостиницы – 80 %, при этом одноместные номера загружены на 60 %. Рассчитайте фактическую себестоимость и цену одноместного номера.

Вопросы для самоконтроля знаний

1. Объясните экономическую сущность термина «издержки».
2. Какие виды издержек предприятий гостеприимства вы знаете?
3. Что такое «себестоимость»?
4. Чем отличаются производственная и полная себестоимость услуг?
5. Приведите примеры переменных и постоянных издержек.
6. Какие издержки гостиницы включаются в состав внереализационных расходов? Приведите примеры.
7. В каких случаях используется понятие «эксплуатационная себестоимость услуг размещения»? В чем ее отличие от полной себестоимости услуг размещения?
8. Какие издержки гостиницы включаются в состав общехозяйственных расходов? Приведите примеры.
9. Каковы особенности формирования состава затрат и расчета фактической себестоимости услуг в гостиничной индустрии?
10. Какие методы расчета фактической себестоимости гостиничных услуг вы знаете?
11. Какие факторы определяют выбор конкретного метода расчета фактической себестоимости гостиничных услуг?
12. Раскройте экономическую сущность каждого из изученных методов расчета фактической себестоимости гостиничных услуг.

Практическое занятие № 10 - 11

Тема: Ценообразование, доходы и финансовые результаты деятельности предприятий гостеприимства

Отработка навыков определения затрат и оценки эффективности деятельности предприятий сферы гостиничных услуг

Вопросы для самоконтроля знаний

1. Что такое доход? Какие виды доходов предприятий гостеприимства вы знаете?
2. Приведите примеры доходов предприятий гостеприимства, которые включаются в состав внереализационных.
3. Что такое выручка?
4. Каков алгоритм формирования цены на услуги предприятий гостеприимства?
5. Какие факторы влияют на уровень цен на услуги в сфере гостеприимства?
6. В чем заключается экономический смысл определения точки безубыточности предприятий гостеприимства? Для чего нужен этот показатель?
7. Какими показателями характеризуется финансовый результат деятельности предприятий гостеприимства?
8. В чем отличие прибыли от выручки и дохода?
9. Назовите виды прибыли, дайте их определение и назовите область применения.
10. Кратко охарактеризуйте порядок формирования прибыли предприятий гостеприимства.
11. Что такое маржинальная прибыль? В чем заключается практическая значимость этого показателя?
12. Как определить точку безубыточности?

Типовые задачи, предлагаемые для решения на практическом занятии:

1. Туристская фирма специализируется на реализации услуг въездного туризма. Предприятие находится на общей системе налогообложения. Как изменится рентабельность продаж услуг туристской фирмы, если средняя цена за одну путевку возрастет на 10%, число проданных путевок снизится до 200 единиц, себестоимость останется неизменной. Исходные данные: количество реализованных путевок в предшествующем периоде 230 ед., средняя цена одной путевки 12 500 руб., полная себестоимость тура 8 800 руб.
2. Рассчитайте порог рентабельности и запас финансовой устойчивости предприятия гостеприимства, если выручка от реализации туров составила 14202 тыс.руб., полная себестоимость реализованных услуг 13453 тыс.руб., сумма переменных затрат 4113 тыс.руб., сумма постоянных затрат 9340 тыс.руб.
3. Цена туристской путевки составляет 25 000 руб. Переменные расходы равны 12 000 руб. за единицу услуг. Годовые условно-постоянные расходы равны 135 000 000 руб. Рассчитайте критический объем продаж в натуральном измерении.
4. Рассчитайте точку безубыточности для прачечного предприятия, если:
 - постоянные издержки – 500 000 руб.,
 - переменные издержки на одну стирку – 65 руб.,
 - отпускная цена одной стирки – 100 руб.
5. Выручка гостиницы составила 8 000 000 руб. Переменные расходы – 5 500 000 руб., постоянные расходы – 1 000 000 руб. Стоимость активов, согласно финансовой отчетности, составила 7 000 000 руб. Определите маржинальную прибыль, точку безубыточности и запас финансовой прочности для данного предприятия гостеприимства.
6. Деятельность гостиницы с номерным фондом 10 номеров характеризуется следующими данными: постоянные затраты – 1 800 000 руб., переменные затраты – 4 560 000 руб., объем реализации – 3000 номеров (ночей). Рассчитайте, при каком объеме реализации гостинице удастся достичь порога рентабельности, если средняя цена услуг размещения составляет 2500 руб.
6. Определите запас финансовой прочности предприятия гостеприимства (в относительном выражении), если выручка от продаж – 1 200 000 руб., постоянные расходы – 210 000 руб., переменные расходы – 600 000 руб.

Промежуточная аттестация – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится после обучения по разделам 1 и 2 в 3 семестре в форме зачета.

Зачет по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачет проводится в форме тестирования. Зачетный тест содержит 50 теоретических вопросов и ситуационных задач. Вопросы к зачету по дисциплине «Экономика в сфере гостеприимства»

1. Отрасль экономики и отраслевая классификация.
2. Понятие индустрии туризма. Структура индустрии туризма. Сегмент транспортных перевозок. Сегмент размещения: гостиничные предприятия, их кооперационные связи с другими предприятиями индустрии туризма. Сегмент общественного питания. Сегмент развлечений.
3. Туроператоры и турагенты как сегмент индустрии туризма.
4. Условия формирования индустрии туризма как межотраслевого комплекса. Развитие межотраслевого комплекса: темпы и факторы.
5. Вклад индустрии туризма и гостеприимства в национальную экономику. Прямое и косвенное экономическое воздействие индустрии туризма и гостеприимства.
6. Понятие мультипликатора. Виды мультипликатора, методы расчета.
7. Мультипликативный процесс. Мультипликативный эффект туризма. Недостатки моделей расчетов мультипликатора.
8. Вклад туризма и гостеприимства в макроэкономические показатели.
9. Понятие продукта и его особенности в туризме. Структура турпродукта. Факторы выделения сферы гостиничных услуг как самостоятельного сегмента в структуре туристской индустрии.
10. Понятие рынка гостиничных услуг. Индустрия гостеприимства и туристский рынок. Предпосылки возникновения туристского рынка.
11. Функции и роль рынка гостиничных услуг. Механизм функционирования рынка гостиничных услуг.
12. Модели организации рынков услуг в гостиничной индустрии.
13. Понятие спроса в туризме и гостеприимстве. Туристские потребности и спрос: соотношение категорий. Экономическая модель поведения потребителя комплексной туристской услуги. Детерминанты спроса в туризме и гостеприимстве. Особенности потребительского спроса в туризме и гостеприимстве.
14. Сущность и особенности предложения в туризме. Структура предложения в туризме: роль и место гостиничных предприятий.
15. Общая характеристика трудовых ресурсов и их специфика в туристской индустрии и гостеприимстве. Качественные и количественные характеристики персонала.
16. Показатели эффективности использования трудовых ресурсов: производительность труда и трудоемкость туристских услуг.
17. Организация оплаты труда на предприятиях гостеприимства. Формы и системы оплаты труда в туризме и гостеприимстве. Мотивация персонала.
18. Виды и состав издержек предприятий гостеприимства.
19. Материальные затраты, затраты на оплату труда, амортизация и прочие затраты. Переменные и постоянные расходы, прямые и косвенные расходы. Методы распределения косвенных расходов.
20. Понятие и структура себестоимости туристского продукта, ее роль и место в процессе оценки деятельности предприятий гостеприимства.
21. Объект калькулирования себестоимости в туризме и гостеприимстве.
22. Виды доходов гостиничного.
23. Точка безубыточности предприятий гостеприимства, ее интерпретация и расчет.
24. Виды доходов предприятий гостеприимства.
25. Особенности и факторы ценообразования предприятий гостеприимства.
26. Составные элементы цены туристского продукта, методика ее расчета.
27. Прибыль и рентабельность предприятий гостеприимства как ключевые показатели оценки эффективности производственно-технологической деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
28. Подходы к определению прибыли. Алгоритм формирования прибыли предприятий гостеприимства.
29. Источники роста прибыли в туризме.
30. Рентабельность продаж и рентабельность услуг предприятий гостеприимства.

Раздел 3

Контрольная работа № 1

1. Гостиница была открыта 15 ноября 2024 года. Рассчитайте общее количество доступных номеров за 2024 год, если из 30 номеров в отеле 1 номер в течение 3-х дней и 2 номера в течение 2-х дней были закрыты из-за технической неисправности оборудования санузла, а 6 номеров были выведены из продажи на весь период из-за недостаточной укомплектованности.

2. Рассчитать показатели загрузки, средний отпускной тариф и доходность с одного номера в день для гостиницы исходя из следующих данных:

- номерной фонд - 110 номеров, расчетный период - 31 день;
- продано (занято) за месяц - 2400 номеродней;
- выручка за месяц составила 6 000 000 рублей без НДС.

8 номеров были закрыты на ремонт в течение 2 недель.

3. Рассчитать показатель double occupancy за текущий месяц исходя из следующих данных: номерной фонд - 49 номеров, расчетный период - месяц (30 дней), уровень загрузки - 80%, гостевой поток - 2870 человек/дней.

4. Рассчитать средний доход на гостя в день для гостиницы на 130 номеров за месяц (30 дней) при загрузке 70 %, если

средний отпускной тариф в этом месяце составил 3000 руб., стоимость питания на человека в день 500 руб., показатель double occupancy - 2,2 человека. Выручка от продажи дополнительных услуг (кроме питания) составила 1 070 000 руб. (без НДС).

5. Деятельность отеля А характеризуется следующими данными:

- номерной фонд - 140 номеров, расчетный период - 30 дней;
- продано (занято) за месяц - 2130 номеродней;
- выручка за месяц составила 11 100 500 рублей (в т.ч. НДС 20%).

Оцените эффективность функционирования отеля А, если показатели отелей-конкурентов составили:

Наименование показателя	Отель В	Отель С	Отель D
Уровень загрузки	62	59	64
ADR	3920	3970	3750
RevPar	2430	2342	2400

Объясните свой ответ.

6. Гостиница с номерным фондом 100 номеров и средней загрузкой 75 % имеет выручку 3 300 000 руб. в месяц без НДС. Руководство гостиницы приняло решение переоборудовать часть помещений, занимаемых ранее административно-хозяйственными службами и магазином, под дополнительные 20 номеров. После ввода в эксплуатацию выручка выросла до 3 800 000 руб. в месяц без НДС. Насколько экономически целесообразным оказалось такое решение руководства? Ответ обоснуйте.

7. Рассчитайте средний размер скидки по отелю за март текущего года при условии, что 90 номеродней было продано по акции «Семейные каникулы» – скидка 20%, 110 номеродней было продано по туристским бонусам «Фортуна» - скидка 10% и 70 номеродней было продано по прейскурантной стоимости 6 000 руб., 2 номера для людей с ОВЗ в течение 2 дней были отданы в рамках благотворительной акции под бесплатное заселение спортсменам-инвалидам. Всего в отеле 15 двухместных стандартных номеров.

8. Рассчитайте загрузку, доходность с одного номера (Revenue per available room per day) и средний отпускной тариф для номеров категории «Люкс» за месяц (30 дней) при условии, что 10 номеров/дней было продано по акции «Подарок молодоженам – 50% скидка», 19 номеров/дней было продано по карточкам постоянного гостя (размер скидки 20%) и 12 номеров/дней было продано по прейскурантной стоимости 5 000 руб. Всего в гостинице 3 номера данной категории.

9. Рассчитайте показатель GOPPAR за месяц (30 дней) для гостиницы исходя из следующих данных: вместимость – 100 номеров, средний отпускной тариф – 2 500 руб., загрузка – 57%, выручка от продажи питания и напитков – 550 000 руб без НДС, выручка от прочих дополнительных услуг – 320 000 руб без НДС, общая сумма расходов целом по гостинице составила 2 570 000 руб.

10. Определить наиболее эффективный день для гостиницы с номерным фондом 125 номеров, исходя из следующих данных:

День 1: ADR - 3,8 тыс. руб., загрузка – 65,6%;

День 2: ADR - 4,2 тыс. руб., загрузка – 60%;

День 3: RevPAR - 2,8 тыс. руб.

Контрольная работа № 2

1. Деятельность гостиницы «Седьмое небо» в отчетном периоде характеризуется следующими данными:

- выручка от реализации номерного фонда 70 000 000 руб.;
- эксплуатационная себестоимость услуг номерного фонда 30 000 000 руб.;
- коммерческие расходы 1 020 000 руб.;
- управленческие расходы 8 000 000 руб.

1) Рассчитайте чистую прибыль гостиницы, если ставка налога на прибыль 20%. Ответ запишите с указанием единиц измерения (20 рублей, 30 %, 100 штук, 5 оборотов и т.п.).

2) Определите рентабельность услуг, если ставка налога на прибыль равна 20%. Ответ округлите до полных чисел и запишите с указанием единиц измерения (20 рублей, 30 %, 100 штук, 5 оборотов и т.п.).

2. Деятельность гостиницы «Райский остров» в отчетном периоде характеризуется следующими данными:

- объем реализации - 28 120 номеродней
- средний отпускной тариф - 3 850 руб.
- переменные издержки на единицу услуг размещения (на один номер в сутки) составили 1200 руб.
- постоянные издержки – 45 001 300 руб.
- проценты, полученные по банковским депозитам 83 000 руб.
- арендная плата за сданное в аренду имущество 850 000 руб.,
- судебные издержки – 100 000 руб.,
- проценты, уплаченные по краткосрочному кредиту – 120 000 руб.

1) Определите чистую прибыль отеля, если ставка налога на прибыль равна 20%.

Ответ округлите до полных чисел и запишите с указанием единиц измерения (20 рублей, 30 %, 100 штук, 5 оборотов и т.п.).

2) Определите рентабельность продаж, если ставка налога на прибыль равна 20%. Ответ округлите до полных чисел и запишите с указанием единиц измерения (20 рублей, 30 %, 100 штук, 5 оборотов и т.п.).

3. Общие эксплуатационные затраты гостиницы на 50 стандартных двухместных номеров за год составили 30 000 000 руб. Все номера одинаковы по уровню комфортности и классу обслуживания. Рассчитайте фактическую себестоимость номера, если средняя загрузка 65%. Ответ округлите до полных чисел и запишите с указанием единиц измерения (20 рублей, 30 %, 100 штук, 5 оборотов и т.п.).

4. Объем реализованных услуг размещения гостиницы «Солнце» за год составил 2 400 000 руб., а среднегодовой остаток оборотных средств – 300 000 руб.

1) Определить коэффициент оборачиваемости оборотных средств

2) Определить коэффициент загрузки оборотных средств. Ответ округлите до двух знаков после запятой

- 3) Определить длительность одного оборота оборотных средств. Ответ округлите до полных чисел и запишите с указанием единиц измерения (20 рублей, 30 %, 100 штук, 5 оборотов и т.п.)
5. Первоначальная стоимость холодильного оборудования гостиницы составляла 300 000 руб., срок фактической эксплуатации – 2 года. Срок полезного использования для данной группы объектов составляет 5 лет.
- 1) Рассчитайте сумму начисленной амортизации данного оборудования линейным способом
 - 2) Рассчитайте остаточную стоимость данного оборудования, если амортизация начисляется линейным способом
 - 3) Рассчитайте степень износа данного оборудования, выраженную в %, если амортизация начисляется способом уменьшаемого остатка с коэффициентом ускорения 2. Ответ запишите с указанием единиц измерения (20 рублей, 30 %, 100 штук, 5 оборотов и т.п.)
6. Стоимость основных фондов гостиничного предприятия на начало отчетного года составила 10 000 000 руб. 31 июня выбыло основных фондов на сумму 1 500 000 руб., а с 1 октября введено основных фондов на сумму 2 000 000 руб. Объем реализованных гостиничных услуг – 56 000 000 руб., численность персонала – 30 чел.
- 1) Определить среднегодовую стоимость основных фондов
 - 2) Определить коэффициент фондоотдачи основных фондов. Ответ округлите до двух знаков после запятой.
 - 3) Определить фондоемкость гостиничных услуг. Ответ округлите до двух знаков после запятой.
 - 4) Определить фондовооруженность персонала

5.2. Темы письменных работ

Индивидуальное задание

1. Выберите любую туристскую дестинацию, где бы вам хотелось побывать, с помощью ресурсов сети интернет подберите продукты и услуги, необходимые для самостоятельной организации этого путешествия (перелет, проживание, страховка и т.п.). Чем больше услуг/продуктов, тем лучше. Необходимо это сделать для поездок в рамках 4-х видов путешествий:

- деловой туризм;
- познавательный туризм;
- событийный туризм;
- рекреационный туризм.

Дестинация для каждого вида туризма выбирается студентом самостоятельно.

2. Выделите все виды затрат, которые Вы как турист несете в ходе туристской поездки, разделите их на группы: предварительные затраты, затраты непосредственно в месте пребывания; затраты по окончании поездки.

К какой группе относятся затраты на гостиничные услуги?

3. Рассчитайте долю каждого вида затрат (проезд, проживание, питание и т.д.) в общей структуре затрат.

Образец заполнения индивидуального задания находится в Приложении 1

Тематика докладов и презентаций по дисциплине «Экономика сферы гостиничных услуг»

1. Туроператорская и турагентская деятельность в сфере гостеприимства: сущность, цели, задачи.
2. Предприятия питания в сфере гостеприимства: роль и место в организации бизнес-процессов.
3. Особенности предпринимательства в сфере гостеприимства
4. Инфраструктура рынка гостиничных услуг.
5. Транспортные предприятия в сфере гостеприимства.
6. Производственная структура предприятия гостеприимства и ее элементы.
7. Производственный процесс в сфере гостеприимства и его содержание.
8. Производственный цикл и его особенности на предприятиях гостеприимства.
9. Современное состояние отрасли туризма в мире: тенденции, проблемы и перспективы развития
10. Организационная структура управления и ее особенности на предприятиях гостеприимства.
11. Принципы распределения и порядок использования прибыли предприятий сферы гостеприимства.
12. Направления повышения рентабельности предприятий сферы гостеприимства в современных условиях хозяйствования.
13. Профессия, специальность, квалификация в сфере гостеприимства.
14. Движение работников на предприятии.
15. Источники обеспечения предприятий и организаций гостеприимства персоналом. Функция планирования кадров.
16. Тарифная система. Условия применения и достоинства тарифной системы оплаты труда.
17. Бестарифная система оплаты труда. Условия применения и достоинства бестарифной системы.
18. Форма заработной платы. Повременная форма оплаты труда. Разновидности.
19. Форма заработной платы. Сдельная форма оплаты труда. Разновидности.
20. Оплата труда в сфере гостеприимства: доплаты и надбавки.
21. Мотивация персонала на предприятиях гостеприимства: сущность и основные направления.
22. Мотивация персонала на предприятиях гостеприимства: материальное стимулирование труда.
23. Состояние и проблемы развития отрасли туризма в России: тенденции, проблемы и перспективы развития
24. Роль и место индустрии гостеприимства в экономике. Экономическая значимость туризма Мультипликативный эффект в туризме
25. Состояние и проблемы развития отрасли туризма в России: тенденции, проблемы и перспективы развития (на примере конкретного региона/дестинации)

5.3. Фонд оценочных средств

Тестовые задания

Раздел 1

1. Величина, показывающая, сколько посетителей обслуживает или какое количество услуг предоставляет один среднесписочный работник:

- А) трудоемкость (производительность труда, рассчитанная обратным методом);
- Б) комплексный показатель динамики эффективности труда;
- В) выработка (производительность труда, рассчитанная прямым методом).

2. К какому из направлений мотивации труда относится введение различных социальных программ для сотрудников предприятия гостеприимства:

- А) вовлечение персонала в процесс управления предприятием;
- Б) моральное стимулирование;
- В) материальное стимулирование труда;
- Г) совершенствование организации труда.

3. Отношение выручки от реализации услуг к среднесписочной численности работающих предприятия гостеприимства – это:

- А) трудоемкость (производительность труда, рассчитанная обратным методом);
- Б) комплексный показатель динамики эффективности труда;
- В) выработка (производительность труда, рассчитанная прямым методом).

4. К какому из направлений мотивации труда на предприятиях туристической индустрии относится введение гибкого графика работы:

- А) вовлечение персонала в процесс управления предприятием;
- Б) моральное стимулирование;
- В) материальное стимулирование труда;
- Г) совершенствование организации труда.

5. К качественным характеристикам персонала на предприятии относятся:

- А) списочная численность;
- Б) явочная численность;
- В) квалификация персонала.

6. К какому из направлений мотивации труда туристического предприятия относится создание профессионального конкурса «Лучший отельный гид месяца»:

- А) вовлечение персонала в процесс управления предприятием;
- Б) моральное стимулирование;
- В) материальное стимулирование труда;
- Г) совершенствование организации труда.

7. К качественным характеристикам персонала на предприятии относятся:

- А) категории персонала;
- Б) среднесписочная численность персонала;
- В) производительность труда;
- Г) квалификация персонала;
- Д) коэффициент стабильности кадров.

8. К количественным характеристикам персонала на предприятии относятся:

- А) категории персонала;
- Б) среднесписочная численность персонала;
- В) производительность труда;
- Г) квалификация персонала;
- Д) коэффициент стабильности кадров.

9. Совокупность знаний и умений, позволяющих выполнять работы определенного уровня сложности, характеризует:

- А) квалификацию;
- Б) профессию;
- В) специальность.

10. Отношением меньшего из числа принятых или уволенных сотрудников предприятия к их среднесписочной численности исчисляется:

- А) коэффициент стабильности кадров;
- Б) производительность труда;
- В) явочная численность;
- Г) коэффициент выбытия (текучести) кадров.

11. К показателям эффективности использования трудовых ресурсов на предприятиях туризма относятся:

- А) явочная численность;
- Б) коэффициент стабильности кадров;
- В) выработка;
- Г) трудоемкость.

12. Совокупность специальных знаний и навыков, позволяющих выполнять в отрасли работы определенного вида, характеризует:

- А) квалификацию;
- Б) профессию;
- В) специальность.

13. Совокупность специфических знаний и умений на конкретном участке производства характеризует:

- А) квалификацию;
- Б) профессию;
- В) специальность.

14. Какие из перечисленных ниже особенностей не отражают специфику трудовых ресурсов в туристической индустрии:

- А) низкая трудоемкость отраслей туристической индустрии;
- Б) ограниченные возможности механизации и автоматизации труда;
- В) высокая степень индивидуализации;
- Г) относительно большой удельный вес живого труда при оказании услуг потребителю.

15. Совокупные затраты труда на обслуживание одного туриста или производство единицы услуг – это:

- А) трудоемкость;
- Б) комплексный показатель динамики эффективности труда;
- В) выработка.

16. Списочная численность работников определяется явочной численностью работающих, увеличенной на количество сотрудников, отсутствующих на рабочем месте по болезни, в связи с отпуском, выполнением государственных обязанностей и прочими причинами неявки, разрешенными законом.

- А) верно;
- Б) неверно.

Раздел 2

1. Запас финансовой прочности показывает:

- А) резерв возможного увеличения прибыли;
- Б) резерв возможного увеличения выручки при снижении цены;
- В) величину возможного снижения выручки без риска получения убытка;
- Г) размер необходимого увеличения объема продаж для ликвидации убытка.

2. Маржинальная прибыль – это:

- А) разница между выручкой от реализации услуг и условно-постоянными издержками;
- Б) разница между выручкой от реализации услуг и полной себестоимостью услуг;
- В) разница между выручкой от реализации услуг и условно-переменными издержками;
- Г) сумма условно-постоянных и условно-переменных издержек.

3. В точке безубыточности:

- А) предприятие гостеприимства получает прибыль;
- Б) нет ни прибыли, ни убытков;
- В) предприятие гостеприимства может получить как прибыль, так и убытки;
- Г) предприятие гостеприимства получает максимальный доход.

4. Показатель, значение которого соответствует величине прибыли, полученной предприятием гостеприимства в расчете на каждый рубль реализованных услуг, – это:

- А) рентабельность основного капитала;
- Б) маржинальный доход;
- В) рентабельность услуг;
- Г) рентабельность продаж.

5. К внереализационным доходам предприятия гостеприимства относятся:

- А) проценты, полученные по банковскому депозиту;
- Б) выручка от реализации услуг номерного фонда;
- В) суммы отрицательных курсовых разниц;
- Г) суммы штрафов, уплаченные контрагентам за нарушение условий договора;
- Д) выручка за реализованное основное средство.

6. К внереализационным доходам предприятия не относятся:

- А) выручка за реализованное основное средство;
- Б) суммы положительных курсовых разниц;
- В) доходы по ценным бумагам;
- Г) доходы от долевого участия в уставном капитале других организаций;
- Д) выручка от реализации услуг номерного фонда.

7. Порог рентабельности – это такой объем реализации услуг предприятия гостеприимства, при котором полученные доходы обеспечивают получение прибыли.

- А) верно;
- Б) неверно.

8. Цена туристского продукта – это:

- А) сумма затрат на производство и реализацию туристского продукта;
- Б) стоимостная оценка используемых в создании услуги факторов производства (сырья, материалов, топлива, энергии, основных средств, нематериальных активов, трудовых ресурсов), а также других затрат на его производство и реализацию;
- В) количество денег (иногда других товаров или услуг), уплачиваемое покупателем (получаемое продавцом) за единицу турпродукта (тур).

9. Порог рентабельности предприятия гостеприимства – это:

- А) отношение разности между нынешним объемом продаж товара и объемом его продаж в точке безубыточности в процентном выражении;

- Б) величина, показывающая, на сколько процентов изменяется балансовая прибыль предприятия при изменении выручки на 1 %;
- В) такой объем реализации услуг, при котором полученные доходы обеспечивают возмещение всех затрат и расходов, но не дают возможности получить прибыль.
10. Критический объем реализации – это:
- А) такой объем реализации услуг, при котором сумма переменных затрат равна сумме постоянных затрат;
- Б) такой объем реализации услуг, при котором сумма постоянных и переменных затрат равна выручке от реализации услуг;
- В) такой объем реализации услуг, при котором полученные доходы дают возможность возместить все расходы и получить прибыль;
- Г) такой объем реализации услуг, при котором может быть как прибыль, так и убыток.

Раздел 3

1. Что из перечисленного не является экономическим признаком оборотных фондов предприятий гостеприимства:
- А) меняют первоначальную форму в течение производственного цикла обслуживания гостей
- Б) срок службы менее 1 года
- Г) многократно используются в процессе производства
- Д) постепенно переносят свою стоимость на себестоимость услуг
- Е) не предназначены для продажи
2. Совокупность материальных ценностей гостиничного предприятия, используемых в качестве средств труда и действующих в натурально-вещественной форме в течение длительного времени – это:
- А) основные фонды
- Б) оборотные фонды
- Г) нематериальные активы
- Д) верны А и Г
3. Какие из перечисленных ниже стадий кругооборота не проходят оборотные средства предприятий гостеприимства в силу специфики услуги:
- А) дебиторская задолженность
- Б) производственные запасы
- В) незавершенное производство
- Г) готовая продукция
- Д) денежные средства
- Е) Верно Б и Г
- Ж) верно А и Г
4. Что не является экономическим признаком основных фондов предприятия гостеприимства:
- А) не меняют первоначальную форму в течение производственного цикла обслуживания гостей
- Б) материальны
- В) однократно используются в процессе производства
- Г) срок службы более 1 года
- Д) постепенно переносят свою стоимость на себестоимость гостиничного продукта
- Е) предназначены для продажи
5. Значение какого из перечисленных ниже показателей соответствует числу оборотов, совершаемых оборотными средствами предприятия гостеприимства за период:
- А) коэффициент оборачиваемости оборотных средств
- Б) коэффициент рентабельности оборотных средств
- Г) коэффициент загрузки оборотных средств
- Д) длительность оборота оборотных средств
6. Частичная или полная утрата основными фондами предприятия гостеприимства потребительских свойств и стоимости в результате эксплуатации – это:
- А) амортизация основных фондов
- Б) ликвидация основных фондов
- В) износ основных фондов
- Г) амортизация оборотных фондов
- Д) верно А и В
7. Значение какого из перечисленных ниже показателей соответствует стоимости основных фондов в расчете на 1 руб. стоимости оказанных услуг:
- А) рентабельность основного капитала
- Б) фондоотдача основных средств
- В) фондоемкость услуг
- Г) фондовооруженность персонала
8. Что не является экономическим признаком нематериальных активов предприятия гостеприимства:
- А) меняют первоначальную форму в течение производственного цикла обслуживания гостей
- В) многократно используются в процессе производства
- Г) срок службы менее 1 года
- Д) постепенно переносят свою стоимость на себестоимость гостиничного продукта
- Е) не предназначены для продажи
9. Значение какого из перечисленных ниже показателей соответствует стоимости услуг, оказанных гостиницей в расчете на 1 руб. стоимости основных фондов:

- А) рентабельность основного капитала
 Б) фондоотдача основных средств
 В) фондоемкость услуг
 Г) фондовооруженность персонала
10. Значение какого из перечисленных ниже показателей соответствует стоимости основных фондов в расчете на каждого сотрудника, работающего в гостинице:
 А) рентабельность основного капитала
 Б) фондоотдача основных средств
 В) фондоемкость услуг
 Г) фондовооруженность персонала
11. Стоимость приобретения новых основных фондов предприятия гостеприимства с учетом затрат на их транспортировку и установку – это:
 А) первоначальная стоимость основных фондов
 Б) стоимость основных фондов
 Г) остаточная стоимость основных фондов
 Д) ликвидационная стоимость основных фондов
 Е) среднегодовая стоимость основных фондов
12. Разница между первоначальной стоимостью основных фондов предприятия гостеприимства и суммой начисленной амортизации – это:
 А) первоначальная стоимость основных фондов
 Б) восстановительная стоимость основных фондов
 Г) остаточная стоимость основных фондов
 Д) ликвидационная стоимость основных фондов
 Е) среднегодовая стоимость основных фондов
13. При каком методе начислении амортизации основных фондов предприятия гостеприимства расчет суммы амортизационных отчислений осуществляется исходя из остаточной стоимости:
 А) линейный способ
 Б) способ уменьшаемого остатка
 В) метод пропорционально объему оказанных услуг
14. Значение какого из перечисленных ниже показателей соответствует сумме прибыли, полученной предприятием гостеприимства в расчете на каждый рубль стоимости основных средств:
 А) рентабельность основного капитала
 Б) фондоотдача основных средств
 В) фондоемкость услуг
 Г) фондовооруженность персонала.
15. Значение какого из перечисленных ниже показателей соответствует доле стоимости оборотных средств предприятий гостеприимства, приходящуюся на единицу реализованных услуг:
 А) коэффициент оборачиваемости оборотных средств
 Б) коэффициент рентабельности оборотных средств
 Г) коэффициент загрузки оборотных средств
 Д) длительность оборота оборотных средств
16. Расходы гостиничного объекта, зависящие от количества проживающих гостей:
 А) пропорциональные
 Б) постоянные
 Г) переменные
 Д) верны Г и Б
17. Косвенные расходы предприятия гостеприимства – это расходы, которые:
 А) непосредственно связаны с производством конкретного вида услуг и относятся на их себестоимость в полном объеме;
 Б) напрямую зависят от количества проживающих гостей;
 В) включаются в себестоимость услуг путем распределения пропорционально избранной экономической базе;
 Г) нет верного ответа
18. Расходы гостиничного объекта на содержание детской площадки на территории отеля являются:
 А) постоянными
 Б) переменными
 Г) пропорциональными
 Д) нет верного ответа
19. Переменными расходами предприятия гостеприимства являются расходы, которые:
 А) непосредственно связаны с производством конкретного вида услуг и относятся на их себестоимость в полном объеме;
 Б) напрямую зависят от количества проживающих гостей;
 В) включаются в себестоимость услуг путем распределения пропорционально избранной экономической базе;
 Г) нет верного ответа
20. К какому виду расходов относятся затраты на предметы гостеприимства в гостинице:
 А) общим эксплуатационным
 Б) прямым эксплуатационным
 В) общехозяйственным
 Г) верно Б и В
21. Расходы гостиничного объекта на оплату труда сотрудников анимационной команды являются:
 А) постоянными

- Б) переменными
Г) пропорциональными
Д) нет верного ответа
22. Расходы гостиничного объекта на содержание офиса относятся к:
А) общим эксплуатационным
Б) прямым эксплуатационным
В) общехозяйственным
Г) верно Б и В
23. Расходы гостиницы на стирку белья являются:
А) постоянными
Б) переменными
Г) пропорциональными
Д) нет верного ответа
24. Показатель, значение которого соответствует величине прибыли, полученной предприятием гостеприимства в расчете на каждый рубль реализованных услуг – это:
А) рентабельность основного капитала
Б) маржинальный доход
В) рентабельность услуг
Г) рентабельность продаж
25. К внереализационным доходам гостиничного предприятия не относятся:
А) выручка за реализованное основное средство;
Б) суммы положительных курсовых разниц;
В) доходы по ценным бумагам;
Г) доходы от долевого участия в уставном капитале других организаций;
Д) выручка от реализации услуг номерного фонда.
26. Показателем эффективности, отражающим среднюю за период выручку отеля за сутки в пересчете на один номер отеля, является:
А) ADR
Б) RevPAC
В) коэффициент загрузки
Г) RevPAR
Д) нет верного ответа
27. При расчете какого из основных показателей эффективности учитывается выручка от реализации дополнительных услуг, оказываемых отелем (например, выручка от спа-центра, ресторана, баров, фитнес-центра и др):
А) RevPAC
Б) ADR
В) RevPAR
Г) коэффициент загрузки
Д) все ответы верны
Е) верно Б и Г
28. С помощью какого из перечисленных ниже показателей можно оценить средний размер отклонения цены гостиничного номера от прейскурантной стоимости:
А) коэффициент загрузки
Б) RevPAR
В) ADR
Г) RevPAC
Д) все ответы верны
Е) верно Б и В
29. Показателем эффективности, отражающим эффективность продаж и динамику спроса на основные услуги размещения гостиницы, является:
А) RevPAR
Б) коэффициент загрузки
В) ADR
Г) RevPAC
Д) GOPPar
Е) верно А и Б
Ж) все ответы верны
30. Показателем эффективности, определяющим эффективность продаж и уровень спроса на дополнительные услуги гостиницы, является:
А) RevPAC
Б) RevPAR
В) ADR
Г) коэффициент загрузки
Д) все ответы верны
Е) верно Б и Г
31. Какой из показателей эффективности предприятий гостеприимства не измеряется в рублях:
А) ADR
Б) RevPAR

- В) Occupancy
 Г) RevPAC
 Д) Double occupancy
 Е) GOPPar
 Ж) нет верного ответа
32. Какой из показателей характеризует эффективность гостиничного предприятия в целом, и следовательно, продуктивность работы менеджмента отделов и отеля в целом:
 А) RevPAC
 Б) RevPAR
 В) ADR
 Г) коэффициент загрузки
 Д) GOPPar
 Е) верно А и В.
33. Какие из перечисленных ниже факторов не оказывают влияния на уровень ADR?
 А) уровень цен конкурентов
 Б) уровень спроса на дополнительные услуги
 В) сезонность
 Г) использование акций, спецпредложений и программ лояльности
 Д) политика продаж
34. Какой из перечисленных ниже показателей является базовым для оценки эффективности номерного фонда:
 А) GOPPar
 Б) RevPAR
 В) ADR
 Г) RevPAC
 Д) коэффициент загрузки
35. Показатель, значение которого соответствует величине прибыли, полученной гостиницей в расчете на каждый рубль реализованных услуг – это:
 А) коэффициент загрузки
 Б) RevPAR
 В) рентабельность продаж
 Г) рентабельность производства
 Д) GOPPar

5.4. Перечень видов оценочных средств

Практическая работа
 Тестовые задания
 Контрольная работа
 Доклад с презентацией на заданную тему
 Аналитическая работа
 Кейс - случаи
 Индивидуальное задание

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Процедуры оценки сформированности компетенций в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Реферат/Презентация

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Тема не раскрыта, реферат носит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура.

Низкий (Удовлетворительно) - Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая.

Средний (Хорошо) - Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы.

Высокий (Отлично) - Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований. Контрольная/Практическая работа Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий. Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно. Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу. Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями. Тестирование не аттестован - 50% и менее правильных ответов низкий - 51 - 65 % правильных ответов средний - 66 % – 84% правильных ответов высокий - 85% – 100% правильных ответов Индивидуальное задание Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий. Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно. Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу. Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями. Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации Промежуточная аттестация проводится путем тестирования на компьютере в ЭИОС Университета. Соответствие набранных баллов уровню сформированности компетенций: - не аттестован - 0 – 14; - низкий - 15 – 32; - средний - 33 – 42; - высокий - 43 – 50. Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации. Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины: - не аттестован - 0 – 14; - низкий - 15 – 32; - средний - 33 – 42; - высокий - 43 – 50. Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации: - не аттестован - 0 – 14; - низкий - 15 – 32; - средний - 33 – 42; - высокий - 43 – 50. Итоговая оценка сформированности компетенций: - не аттестован - 0 – 50; - низкий - 51 – 65; - средний - 66 – 84; - высокий - 85 – 100. При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу: Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован. Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий. Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний. Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.			
--	--	--	--

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год

Л1.1	Малис Н. И., Грундел Л. П., Ряховский Д. И., Зинягина А. С.	Налоговый учет и отчетность: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
------	---	--	---------------------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.2	Левина Е. А., Покатович Е. В.	Микроэкономика: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.3	Борисов Е. Ф.	Экономика: учебник и практикум	Москва: Юрайт, 2023
Л1.4	Пономаренко Е. В., Дигилина О. Б., Ларина С. Е., Вутянов В. В., Вереникина А. Ю., Кузьмин Д. В., Исаев В. А.	Управленческая экономика: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.5	Николенко П., Шамин Е. А., Ключева Ю. С.	Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.6	Коршунов В. В.	Экономическая теория (для не-экономистов): учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.7	Заволокина Л. И., Диесперова Н. А.	Мировая экономика: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.8	Маховикова Г. А., Переверзева С. В.	Микроэкономика. Продвинутый курс: учебник и практикум	Москва: Юрайт, 2022
Л1.9	Былков В. Г.	Регламентация труда: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.10	Кязимов К. Г.	Рынок труда и занятость населения: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.11	Кохова И. В., Мостова В. Д., Смирнова М. Е., Гретченко А. И., Иванова И. А., Камнева Е. В., Одегов Ю. Г., Полевая М. В., Пуляева В. Н., Симонова М. М., Маслова В. М.	Экономика и социология труда: теория и практика: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.12	Поликарпова Т. И.	Экономическая теория. Тесты: учебное пособие	Москва: Юрайт, 2023
Л1.13	Шимко П. Д.	Микроэкономика: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.14	Тертышник М. И.	Экономика организации: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.15	Нестерова Н. А., Антонец В. Г., Кожухова Е. С.	Экономика предприятий сервиса: учебное пособие	Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020
Л1.16	Кутузова И. В., Ларионова О. А.	Финансовые результаты деятельности предприятия: учебное пособие	Рязань: РГРТУ, 2019
Л1.17	Голубева Т. В., Алистарова Н. В.	Оценка эффективности использования ресурсов предприятия: учебное пособие	Самара: Самарский университет, 2022
Л1.18	Арсеньева Н. В., Путятин Л. М., Тихонов Г. В.	Стратегия ценообразования предприятий в современных условиях	Москва: МАИ, 2023
Л1.19	Скобкин С. С.	Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.20	Батраева Э. А.	Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л1.21	Ямпольская Д. О.	Ценообразование: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л1.22	Касьяненко Т. Г., Ефимова Н. Ф., Желтякова И. А., Михайлов А. И., Павлова Е. Е., Переверзев П. А., Пузыня Н. Ю., Синилина О. В., Маховикова Г. А.	Ценообразование: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л1.23	Касьяненко Т. Г., Ефимова Н. Ф., Желтякова И. А., Михайлов А. И., Павлова Е. Е., Переверзев П. А., Синилина О. В., Маховикова Г. А.	Ценообразование в отраслях экономики: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л1.24	Петрухина Е. В.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Орел: ОГУ имени И.С. Тургенева, 2024
Л1.25	Гончарова И. В.	Ценообразование. Кейсы, задачи, проекты: учебно-методическое пособие	Воронеж: ВГУ, 2021
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Розанова Н. М.	Теория отраслевых рынков: продвинутый уровень: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Рассохина Т. В.	Менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Долженко Г. П., Путрик Ю. С., Черевкова А. И.	История туризма: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.4	Сидорович А. В., Аксаков А. Г., Битюкова В. Р., Криничанский К. В., Кузнецова О. В., Кульков В. М., Прокофьева М. А., Разумов А. А., Разумова Т. О., Смирнов Н. В., Тарануха Ю. В., Теняков И. М., Хубиев К. А., Шокаманов Ю. К.	Национальная экономика: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.5	Кузнецова Г. В.	Россия в системе международных экономических отношений: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.6	Максимовская О. А.	История курортного дела и спа-индустрии: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.7	Восколович Н. А.	Экономика платных услуг: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.8	Назин К. Н., Кокурин Д. И.	Экономика России. Инфраструктура: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.9	Тимохина Т. Л.	Организация гостиничного дела: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.10	Розанова Н. М.	Микроэкономика. Руководство для будущих профессионалов в 2 т. Том 2: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.11	Максимова В. Ф., Вершинина А. А., Горяинова Л. В., Данилина Я. В., Максимова Т. П.	Микроэкономика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.12	Отнюкова М. С.	Инновации в туризме: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.13	Розанова Н. М.	Микроэкономика. Практикум: учебное пособие для бакалавров	Москва: Юрайт, 2023
Л2.14	Стахова Л. В.	Основы туризма: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.15	Скобкин С. С.	Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.16	Глазков В. Н.	Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.17	Березовая Л. Г.	История туризма и гостеприимства: учебник для академического бакалавриата	Москва: Юрайт, 2023
Л2.18	Березовая Л. Г.	История туризма и гостеприимства: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л2.19	Пережогина О. Н., Никонова Т. В.	Экономика гостиничного предприятия	Казань: Поволжская ГАФКСиТ, 2017
Л2.20	Никонова Т. В., Пережогина О. Н.	Экономика организаций сервиса: учебно-методическое пособие направление подготовки 43.03.01сервис	Казань: Поволжская ГАФКСиТ, 2018
Л2.21	Макоева Л. С., Тавасиева З. Р.	Экономика организации (предприятия): учебное пособие	Владикавказ: Горский ГАУ, 2021
Л2.22	Хан Р. С., Федосенко А. А.	Маркетинг в сфере услуг: учебное пособие	Ростов-на-Дону: Донской ГТУ, 2021
Л2.23	Голубева Т. В.	Производственные ресурсы предприятия	Самара: Самарский университет, 2021
Л2.24	Мухина И. А.	Экономика организации (предприятия): учебное пособие	Москва: ФЛИНТА, 2022
Л2.25	Хартылова Д. Б., Цатхланова Т. Т., Белкина Е. Н., Эрдниева Э. В., Самаева Е. В., Эвиева Б. Э., Намысов С. В., Болаев К. К., Убушаева Б. Г.	Экономика туристского предприятия: учебное пособие	Элиста: КГУ, 2022
Л2.26	Байсултанова Л. Б., Гузилова Л. М., Аттоева З. Х., Байчекуева А. Ж.	Управление доходами гостиничного предприятия: методические рекомендации по выполнению практических заданий для обучающихся по направлению подготовки 43.04.03 гостиничное дело	Нальчик: КБГУ, 2023
Л2.27	Скобкин С. С.	Экономика организации в гостиничном сервисе: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2025
Л2.28	Иголкина Л. М.	Экономика организации (предприятия): учебное пособие	Хабаровск: ДВГУПС, 2024
6.1.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Пережогина О. Н.	Экономика сферы гостиничных услуг: учебно-методическое пособие	Казань: Поволжский ГУФКСиТ, 2024
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			

Э1	Министерство экономического развития Российской Федерации
Э2	Государственный комитет Республики Татарстан по туризму
Э3	Комитет Государственной Думы по туризму и развитию туристической инфраструктуры
Э4	Национальный проект «Туризм и гостеприимство»
Э5	Информационно - аналитическое агентство РосБизнесКонсалтинг.
Э6	eLIBRARY.RU - НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU - НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	"Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
6.3.1.4	ИС.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)"
6.3.1.6	Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.7	Тестовый доступ к Travelline: Platform для автоматизации бизнес-процессов, централизованного хранения и управления данными средств размещения (СОГЛАШЕНИЕ № 5 с ООО ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС от 10.03.2025 г.)
6.3.1.8	
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Государственная статистика России: сайт.- URL: http:// rosstat.gov.ru/ . – Текст : электронный.
6.3.2.2	Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/ – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.3	Министерство спорта РФ : сайт. - URL: http://minsport.gov.ru/ . - Текст : электронный.
6.3.2.4	Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ . – Текст : электронный.
6.3.2.5	Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ – Текст : электронный.
6.3.2.6	Министерство спорта РТ: сайт.- URL: http:// minsport.tatarstan.ru/ - Текст : электронный.
6.3.2.7	Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL: http://www.e-library.ru/ . - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.8	Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. –Текст: электронный.
6.3.2.9	Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 – Текст : электронный.
6.3.2.10	Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ – Текст : электронный.
6.3.2.11	РАСКУ "Санатории Татарстана" : URL: https://www.san.tatar/ – Текст : электронный.
6.3.2.12	Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: http://www.atart.ru/ – Текст : электронный.
6.3.2.13	ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: https://kazantravel.ru/ – Текст : электронный.
6.3.2.14	Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: https://vk.com/rt_chefs – Текст : электронный.

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	гомпьютер ICL RAY
7.2	проектор SONOC
7.3	экран настенный Projecta
7.4	акустическая система,

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущей успеваемости по дисциплине относятся:

Доклад – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

Презентация – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

Практическая работа - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

Контрольная работа - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Может включать как теоретические вопросы, так и решение задач на вычисление экономических показателей, ситуационные задания. Ситуационная задача – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

Тестирование - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять как возможность выбора из перечня ответов, так и числовой ответ, сопоставление понятий (терминов) и их определений и т.п.; занимает часть учебного занятия (10–60 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или тестирование в системе дистанционного обучения.

Промежуточная аттестация – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю.

Проводится в конце 3 семестра в форме зачета и после окончания изучения данной дисциплины в 4 семестре форме экзамена.

Зачет по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачет проводится в форме тестирования. Зачетный тест содержит теоретические вопросы и ситуационные задачи.

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен проводится в форме тестирования. Экзаменационный тест содержит теоретические вопросы и ситуационные задачи.

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей). Выполнение заданий на этапе сдачи зачета и экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов. Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета и экзамена.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции.

Целью самостоятельной работы является:

- Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины.
- Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами.
- Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия.
- Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов:

- Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затрудняют понимание последующих.
- Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно.
- Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы.
- Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание.
- Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?", "какие есть альтернативы?". Не просто запоминайте, а пытайтесь понять логику и смысл.
- Использование различных источников: не ограничивайтесь одним учебником. Сверяйте информацию, ищите дополнительные разъяснения.
- Самоконтроль: после изучения каждой темы проверяйте свои знания с помощью контрольных вопросов, тестовых заданий или решая небольшие задачи.
- Обратная связь: не стесняйтесь обращаться к преподавателю за консультацией при возникновении затруднений.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие основные виды:

- Изучение теоретического материала: проработка конспектов лекций, основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых актов.
- Работа с нормативно-правовыми актами и информационно-правовыми системами: поиск, анализ и интерпретация действующих законов и подзаконных актов.
- Решение практических задач и кейсов: применение теоретических знаний для анализа ситуаций и принятия обоснованных решений.
- Подготовка к семинарским/практическим занятиям: изучение тем, подготовка докладов, выступлений, ответов на вопросы.
- Выполнение индивидуальных заданий: подготовка рефератов, эссе, презентаций, мини-проектов.
- Самоконтроль: выполнение тестовых заданий, решение контрольных вопросов.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиЦТ
 А.В. Навлова
22.05.25 г.

Рабочая программа дисциплины **Проектирование гостиничной деятельности**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.03 Гостиничное дело, Гостинично-ресторанная деятельность		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	7 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	252	Виды контроля в семестрах: экзамены 7 зачеты 6	
в том числе:			
аудиторные занятия	90		
самостоятельная работа	126		
часов на контроль	36		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс> , <Семестр на курсе>)	6 (3.2)		7 (4.1)		Итого	
Неделя	11 5/6		17 2/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп	уп	рп
Лекции	20	20	16	16	36	36
Практические	22	22	32	32	54	54
Итого ауд.	42	42	48	48	90	90
Контактная работа	42	42	48	48	90	90
Сам. работа	66	66	60	60	126	126
Часы на контроль			36	36	36	36
Итого	108	108	144	144	252	252

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Ибатуллова Юлия Тагировна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Формирование у студентов системных знаний, практических умений и компетенций для комплексного проектирования новых и модернизации существующих гостиничных предприятий как конкурентоспособных, эффективных и технологичных объектов индустрии гостеприимства, от первоначальной идеи до экономического обоснования.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Введение в гостиничную деятельность	
2.1.2	Безопасность в сфере гостеприимства и общественного питания	
2.1.3	Технологии гостиничной деятельности	
2.1.4	Стандартизация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Преддипломная практика	
2.2.2	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	
2.2.3	Франчайзинг в гостинично-ресторанной деятельности	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-2: Способен организовать процессы обслуживания на основе отраслевых стандартов сервиса с учетом запросов потребителей

ПК-2.4: Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

Знать:
 Для гостиниц: Действующую Систему классификации гостиниц, включающую набор обязательных и критериальных требований по категориям (1-5 звезд).
 Для общепита: Требования Технических регламентов (ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция...»), стандарты НАССР (ХАССП) и принципы GHP/GMP (Надлежащая гигиеническая/производственная практика).
 Международные и национальные стандарты: Требования международных систем (ISO 9001, ISO 22000), отраслевые ГОСТы (например, ГОСТ Р 56190-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования»).

Процедуры и методологии сертификации:
 Роль аккредитованных органов по сертификации и экспертов-аудиторов.
 Методики внутреннего аудита и самопроверки на соответствие.
 Процессы и документацию департамента:
 Документацию, необходимую для подтверждения соответствия (журналы, акты, отчеты, паспорта оборудования, сертификаты на продукцию).
 Нормативно-правовую базу: Базовые требования СанПиН, ППБ, Роспотребнадзора, Ростехнадзора, применимые к конкретному департаменту (например, СанПиН для прачечной, производственных цехов кухни).
 методологию проектной деятельности, типологию проектов в индустрии гостеприимства, основы проектной документации и управления рисками.

Уметь:

Планировать и управлять процессом подготовки:

Разрабатывать план-график подготовки департамента к процедуре оценки/сертификации с распределением задач, сроков и ответственных.

Проводить предварительный диагностический аудит (gap-анализ) на соответствие требованиям стандарта, выявлять области несоответствия.

Организовывать исполнение и координацию:

Координировать взаимодействие смежных служб (например, инженерной и службы размещения для выполнения требований к номерному фонду).

Готовить доказательную базу:

Систематизировать и актуализировать необходимую для аудита документацию департамента.

Формировать отчеты и презентации, демонстрирующие соответствие процессов установленным критериям.

Участвовать в процедуре аудита:

Эффективно взаимодействовать с аудиторами (экспертами) в ходе проверки: представлять документацию, организовывать показ объектов, давать пояснения.

Выполнять задачи в рамках проектной роли, использовать инструменты планирования и контроля, взаимодействовать в проектной команде, применять отраслевые знания для решения проектных задач.

Организовывать корректирующие действия:

На основе выданных предписаний или замечаний разрабатывать и внедрять план корректирующих и предупреждающих действий (САРА).

Владеть:

Навыками практического применения: Навыками практического применения стандартов сервиса в различных ситуациях гостевого цикла (встреча, размещение, пребывание, выезд).

Методами контроля качества: Навыками использования чек-листов, гостевых анкет, инструментов для сбора обратной связи (Online Reputation Management).

Профессиональной лексикой: Терминологией и профессиональной лексикой на русском и базовом английском языке, принятой в международной гостиничной практике.

Информационными технологиями: Навыками работы с основными гостиничными системами (PMS – Property Management System) для организации процессов обслуживания.

Уверенным владением профессиональной терминологией в области стандартизации и сертификации.

Способностью отстаивать позицию департамента, аргументированно объясняя логику построения процессов.

ПК-3: Способен к реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания

ПК-3.2: Участвует в реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности

Знать:

методологию проектной деятельности, типологию проектов в индустрии гостеприимства, основы проектной документации и управления рисками.

Уметь:

Организовывать корректирующие действия:

На основе выданных предписаний или замечаний разрабатывать и внедрять план корректирующих и предупреждающих

Владеть:

навыками проектного исполнителя (тайм-менеджмент, отчетность), базовыми IT-инструментами проектного менеджмента, адаптивностью и ответственностью в проектной деятельности.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Рздел 1 Теоретические основы проектирования.						
1.1	Теоретические основы проектирования. /Тема/	6	0				
1.2	Сущность и содержание проектирования в гостиничной деятельности. Этапы жизненного цикла гостиничного проекта (pre-opening, opening, operation). /Лек/	6	4	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-У1 ПК-2.4-В2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11Л2.1 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4		

1.3	Сущность и содержание проектирования в гостиничной деятельности. Этапы жизненного цикла гостиничного проекта (pre-opening, opening, operation). /Пр/	6	4	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э2 Э3		
1.4	Сущность и содержание проектирования в гостиничной деятельности. Этапы жизненного цикла гостиничного проекта (pre-opening, opening, operation). /Ср/	6	10	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э3 Э4		
1.5	Нормативно-правовое обеспечение. Классификация средств размещения. Требования градостроительного, санитарного, пожарного законодательства. /Лек/	6	4	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э1 Э2		
1.6	Нормативно-правовое обеспечение. Классификация средств размещения. Требования градостроительного, санитарного, пожарного законодательства. /Пр/	6	2	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э1 Э2 Э3 Э4		
1.7	Нормативно-правовое обеспечение. Классификация средств размещения. Требования градостроительного, санитарного, пожарного законодательства. /Ср/	6	10	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э1 Э2 Э3 Э4		
1.8	Анализ рынка и выбор места расположения (location analysis). Методы оценки конкурентного окружения. /Лек/	6	2	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э1 Э2 Э3 Э4		
1.9	Анализ рынка и выбор места расположения (location analysis). Методы оценки конкурентного окружения. /Пр/	6	4	ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э1 Э2 Э3 Э4		
1.10	Анализ рынка и выбор места расположения (location analysis). Методы оценки конкурентного окружения. /Ср/	6	10	ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1	Э1 Э2 Э3 Э4		

1.11	Формирование идеи и миссии проекта. Определение типа, класса, целевой аудитории. /Лек/	6	2	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э3		
1.12	Формирование идеи и миссии проекта. Определение типа, класса, целевой аудитории. /Пр/	6	2	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э2		
1.13	Формирование идеи и миссии проекта. Определение типа, класса, целевой аудитории. /Ср/	6	12	ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э1		
1.14	Архитектурно-планировочные решения. Принципы функционального зонирования (публичная, жилая, административно-хозяйственная зоны). /Лек/	6	4	ПК-2.4-В1 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2			
1.15	Архитектурно-планировочные решения. Принципы функционального зонирования (публичная, жилая, административно-хозяйственная зоны). /Пр/	6	6	ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-2.4-В2	Э3 Э4		
1.16	Архитектурно-планировочные решения. Принципы функционального зонирования (публичная, жилая, административно-хозяйственная зоны). /Ср/	6	12	ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э4		
1.17	Дизайн и брендинг гостиничного пространства. Тенденции в интерьерном дизайне отелей. /Лек/	6	4	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-3.2-31 ПК-2.4-В2	Э3 Э4		
1.18	Дизайн и брендинг гостиничного пространства. Тенденции в интерьерном дизайне отелей. /Пр/	6	4	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э3 Э4		
1.19	Дизайн и брендинг гостиничного пространства. Тенденции в интерьерном дизайне отелей. /Ср/	6	12	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э3 Э4		
	Раздел 2. раздел 1 Теоретические основы проектирования.						
2.1	Технологическое проектирование. /Тема/	7	0				
2.2	Проектирование службы приема и размещения (Front Office): планировка лобби, расчет необходимого числа стоек, систем хранения. /Лек/	7	2	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4		

2.3	Проектирование службы приема и размещения (Front Office): планировка лобби, расчет необходимого числа стоек, систем хранения. /Пр/	7	4	ПК-3.2-31 ПК-3.2-B1 ПК-2.4-B2	Э1 Э2 Э3 Э4		
2.4	Проектирование службы приема и размещения (Front Office): планировка лобби, расчет необходимого числа стоек, систем хранения. /Ср/	7	10	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-B1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-B1 ПК-2.4-B2	Э1 Э2 Э3 Э4		
2.5	Проектирование номерного фонда: типы номеров, стандарты площадей, расчет загрузки, планировка и оборудование. /Лек/	7	4	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-B1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-B1 ПК-2.4-B2	Э3		
2.6	Проектирование номерного фонда: типы номеров, стандарты площадей, расчет загрузки, планировка и оборудование. /Пр/	7	4	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-B1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-B1 ПК-2.4-B2	Э1 Э3		
2.7	Проектирование номерного фонда: типы номеров, стандарты площадей, расчет загрузки, планировка и оборудование. /Ср/	7	14	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-B1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-B1 ПК-2.4-B2	Э1 Э2 Э3 Э4		
2.8	Проектирование предприятий питания в отеле (F&B): типы, концепции, расчет мест, взаимосвязь с кухней. /Лек/	7	4	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-B1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-B1 ПК-2.4-B2	Э1 Э2 Э3 Э4		
2.9	Проектирование предприятий питания в отеле (F&B): типы, концепции, расчет мест, взаимосвязь с кухней. /Пр/	7	4	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-B1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-B1 ПК-2.4-B2	Э1 Э2 Э3 Э4		
2.10	Проектирование предприятий питания в отеле (F&B): типы, концепции, расчет мест, взаимосвязь с кухней. /Ср/	7	10	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-B1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-B1 ПК-2.4-B2	Э2 Э3		
2.11	Проектирование вспомогательных и технических служб (кухня, прачечная, складские помещения, инженерные системы). /Лек/	7	4	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-B1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-B1 ПК-2.4-B2	Э1 Э2 Э3 Э4		

2.12	Проектирование вспомогательных и технических служб (кухня, прачечная, складские помещения, инженерные системы). /Пр/	7	4	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э1 Э3		
2.13	Проектирование вспомогательных и технических служб (кухня, прачечная, складские помещения, инженерные системы). /Ср/	7	10	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э2 Э3		
2.14	Структура инвестиционных затрат (CAPEX). /Лек/	7	2	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э2 Э3		
2.15	Структура инвестиционных затрат (CAPEX). /Пр/	7	4	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э2 Э3		
2.16	Расчет операционных доходов и расходов (ОРЕХ). Прогнозирование выручки (ADR, RevPAR, Occurancy). /Пр/	7	4	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э1 Э2		
2.17	Расчет операционных доходов и расходов (ОРЕХ). Прогнозирование выручки (ADR, RevPAR, Occurancy). /Ср/	7	10	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э2 Э3 Э4		
2.18	Оценка эффективности проекта: расчет точки безубыточности, срока окупаемости (РВР), чистой приведенной стоимости (NPV). /Пр/	7	4	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э1 Э2 Э3 Э4		
2.19	Оценка эффективности проекта: расчет точки безубыточности, срока окупаемости (РВР), чистой приведенной стоимости (NPV). /Ср/	7	6	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э1 Э2 Э3 Э4		
2.20	Управление рисками гостиничного проекта. /Пр/	7	4	ПК-2.4-31 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-2.4-В2	Э2 Э3		
2.21	экзамен /Тема/	7	0				

2.22	экзамен /Экзамен/	7	36				
------	-------------------	---	----	--	--	--	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Сущность и содержание проектирования гостиничной деятельности. Цели и задачи проектирования на разных этапах жизненного цикла отеля.

Этапы разработки гостиничного проекта: от идеи до открытия (пре-опенинг). Содержание работ на каждом этапе.

Нормативно-правовая база проектирования гостиниц в РФ. Ключевые документы (Градостроительный кодекс, СП 118.13330.2012, порядок классификации).

Международный опыт и стандарты проектирования гостиниц. Основные отличия от российской практики.

Профессиональные участники гостиничного проекта (девелопер, управляющая компания, проектировщик, оператор). Их роли и интересы.

Методология разработки концепции гостиничного предприятия. Ключевые элементы концепт-бука (миссия, позиционирование, целевая аудитория).

Классификация средств размещения. Типология гостиниц по назначению, уровню комфорта, вместимости. Их влияние на проектные решения.

Анализ местоположения (Location Analysis) как ключевой фактор успеха гостиничного проекта. Критерии оценки локации.

Маркетинговый анализ в проектировании: изучение конкурентной среды, спроса и сегментации потребителей.

Уникальное торговое предложение (УТП) гостиницы и его отражение в архитектурных и технологических решениях.

Принципы функционального зонирования гостиничного здания. Характеристика основных зон: публичной, жилой, административно-хозяйственной.

Проектирование общественных зон отеля (лобби, ресепшен, зоны ожидания). Требования к площадям, взаимосвязям, атмосфере.

Современные требования к проектированию номерного фонда. Типы номеров, стандарты площадей, эргономика и оборудование.

Проектирование предприятий питания (F&B) в составе гостиницы: типы, особенности планировки ресторанов, баров, банкетных залов.

Проектирование вспомогательных и технических помещений: кухни, прачечной, складов, инженерных узлов. Принципы их размещения.

Технологические схемы работы основных служб отеля (Front Office, Housekeeping, F&B). Их влияние на планировочные решения.

Проектирование технологических процессов службы приема и размещения (Front Office): расчет числа рабочих мест, организация потоков гостей.

Проектирование процессов службы эксплуатации номерного фонда (Housekeeping): планировка гостиничных этажей, помещения горничных, логистика уборки.

Требования к инженерным системам гостиницы (ОВиК, электроснабжение, водоснабжение и водоотведение, слаботочные системы). Особенности их проектирования.

Принципы «устойчивого» (зеленого) проектирования (Green Hotel) и энергоэффективности в гостиничном бизнесе.

Структура инвестиционных затрат (CAPEX) при проектировании и строительстве гостиницы. Методы их расчета.

Проектирование операционной деятельности: прогнозирование доходов (ADR, RevPAR, Occupancy) и операционных расходов (OPEX).

Ключевые показатели эффективности (KPI) гостиничного проекта: расчет и интерпретация.

Методы оценки экономической эффективности инвестиционного проекта: срок окупаемости (PBP), чистая приведенная стоимость (NPV), внутренняя норма доходности (IRR).

Основные риски гостиничного проекта (строительные, рыночные, операционные) и методы управления ими на стадии проектирования.

Влияние цифровизации и «умных» технологий (Smart Hotel) на проектирование гостиниц.

Принципы универсального дизайна (Design for All) и проектирование доступной среды в гостиницах.

Особенности проектирования специализированных средств размещения: спа-отели, бутик-отели, апарт-отели, глэмпинги.

Реконструкция и реновация существующих гостиничных зданий: специфика проектирования и основные задачи.

Тенденции в пост-пандемийном дизайне гостиниц: новые требования к безопасности, гигиене и организации пространства.

5.2. Темы письменных работ

Архитектурно-планировочные и дизайнерские решения

Принципы функционального зонирования в крупных гостиничных комплексах (resort): взаимосвязь жилой, общественной и рекреационной зон.

Эргономика и трансформация пространства гостиничного номера: эволюция от стандарта до «смарт-номера».

Проектирование доступной среды (universal design) в гостиницах: требования, нормативы и лучшие практики.

Ландшафтная архитектура и дизайн территории в проектировании курортных отелей.

Биофильный дизайн в интерьерах современных гостиниц: использование природных элементов для повышения качества среды.

Технологическое и операционное проектирование

Проектирование «зеленой» гостиницы (Green Hotel): стандарты LEED/BREEAM, технологии энерго- и ресурсосбережения.

Влияние пандемии на проектирование гостиниц: новые требования к вентиляции, бесконтактным технологиям и организации пространств.

Интеграция «умных» технологий (Smart Hotel) на этапе проектирования: от системы управления номером до аналитики Big Data.

Проектирование эффективных back-office зон: планировка и оснащение службы домоправителя (Housekeeping) и прачечной. Особенности проектирования кухонного комплекса гостиничного ресторана: от потоков сырья до выдачи готовых блюд.

Специализированные объекты и редевелопмент

Проектирование отелей в объектах культурного наследия (адаптивное использование): проблемы и решения (на примере конкретного отеля).

Особенности создания и проектирования апарт-отелей: нормативная база, планировочные и сервисные модели.

Тенденции в проектировании хостелов: от минимализма до создания коммуникативных пространств.

Редевелопмент промышленных зданий под гостиничные объекты: мировой и российский опыт.

Проектирование всесезонных курортных комплексов (MICE + Leisure): интеграция конгресс-центра и SPA.

Экономика и управление проектом

Структура инвестиционных затрат (CAPEX) в гостиничном проекте: методы оптимизации на стадии проектирования.

Бизнес-модели управления гостиничной недвижимостью (Owner-Operator, Management Contract, Franchise) и их влияние на проектирование.

Управление рисками на стадии проектирования гостиницы: идентификация и методы минимизации.

Основы технико-экономического обоснования (ТЭО) гостиничного проекта: структура, ключевые показатели, типичные ошибки.

Финансовая модель гостиничного проекта: прогнозирование операционных доходов (RevPAR) и расходов (OPEX).

Международный опыт и кросс-культурные аспекты

Особенности проектирования отелей в странах Ближнего Востока: архитектура, сервис и учет культурных традиций.

Сравнительный анализ стандартов проектирования гостиниц в Европе (например, Германия) и Азии (например, Япония).

Концепция «местного колорита» (Sense of Place) в дизайне и сервисе современных отелей.

5.3. Фонд оценочных средств

КЕЙС-ЗАДАНИЕ для текущего контроля: «Выбор локации и анализ конкурентов»

Задание: Вам, как консультанту по развитию, предложено оценить три потенциальные площадки в городе N для строительства отеля категории 4*. Проведите SWOT-анализ каждой локации, проанализируйте конкурентное окружение (минимум 5 прямых конкурентов) и дайте обоснованную рекомендацию по выбору места.

Формат: Индивидуальный письменный отчет (до 5 стр.), включающий таблицы сравнения, карты локаций, выводы.

Критерии:

«Отлично»: Использованы разнообразные источники данных (STR, открытые GIS-системы, отзывы), проведен комплексный анализ макро- и микроположения, рекомендация убедительно аргументирована цифрами и логикой.

«Хорошо»: Анализ проведен по основным параметрам, источники данных указаны, рекомендация дана, но аргументация может быть недостаточно глубокой.

«Удовлетворительно»: Выполнен поверхностный анализ с минимальным набором параметров, рекомендация слабо обоснована.

«Неудовлетворительно»: Анализ не проведен или выполнен с грубыми ошибками, выводы отсутствуют.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: «Разработка стандарта номера»

Задание: Для выбранной концепции отеля (например, «городской бутик-отель для миллениалов») разработайте планировочное решение стандартного двухместного номера (Twin/Double). Определите минимальную и оптимальную площадь, состав помещений в номере, расставьте мебель и оборудование, укажите основные отделочные материалы.

Подготовьте пояснительную записку с обоснованием решений.

Формат: Чертеж/эскиз (от руки или в простой программе) + пояснительная записка.

Критерии: Соответствие концепции, эргономичность, соблюдение нормативных требований к площадям и оборудованию, креативность и функциональность.

ДЕЛОВАЯ ИГРА (Рубежный контроль): «Защита проекта перед инвестором»

Задание: Команды (3-4 человека) представляют комиссии (инвесторам) разработанную концепцию отеля. Выступление (7-10 минут) должно содержать: анализ рынка, уникальное торговое предложение (УТП), планировочные «изюминки», ключевые финансовые показатели (объем инвестиций, срок окупаемости).

Формат: Групповая презентация (PowerPoint, Canva) с последующими вопросами (5 мин).

Критерии: Убедительность презентации, работа в команде, глубина ответов на вопросы, качество слайдов.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Не аттестован (Не удовлетворительно)

Практическая работа

Тестовые задания

Контрольная работа

Доклад на заданную тему

Вопросы для подготовки к зачету

Вопросы и задания для подготовки к экзамену

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям,

установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Устный опрос, собеседование:

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Кривошапко С. Н., Галишников В. В.	Архитектурно-строительные конструкции: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.2	Вдовин В. М.	Конструкции из дерева и пластмасс. Клеедощатые и клефанерные конструкции: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.3	Логанина В. И., Кислицына С. Н.	Архитектурно-дизайнерское материаловедение: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.4	Базавлук В. А., Предко Е. В.	Основы градостроительства и планировка населенных мест: жилой квартал: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.5	Соколов Н. С.	Основания и фундаменты: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.6	Разаков М. А., Прохоров В. И.	Теплогазоснабжение и вентиляция: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.7	Сазонов Э. В.	Вентиляция: теоретические основы расчета: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.8	Юдина А. Ф.	Строительные конструкции. Монтаж: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л1.9	Мустакимов В. Р.	Проектирование высотных зданий: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.10	Опарин С. Г., Леонтьев А. А.	Архитектурно-строительное проектирование: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.11	Павлов А. С.	Экономика строительства в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Ефремова М. В.	Управление качеством, стандартизация и сертификация туристских и гостиничных услуг: практикум	Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019
Л2.2	Трибунская С. А.	Rooms Division Operations	Москва: РосНОУ, 2012
Л2.3	А. В. Свирелис, А. К. Матасова, Т. В. Никонова, А. А. Мустафина.	ЗАПУСК СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ: учебное пособие	Казань : Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма,, 2024

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Портал национальных проектов России раздел национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» https://национальныепроекты.рф/projects/turizm?ysclid=ln4imy59lh494572791
Э2	Профессиональный туристический портал. Режим доступа – www.profi.travel
Э3	Федеральный фонд нормативных документов (ФФНД) Минстроя России – Официальный источник утвержденных СП и СНиП в электронной форме. https://fgis.minstroy.gov.ru/#/fd
Э4	Всё о градостроительстве и архитектуре (АВОК, НОП, НОПРИЗ) – Сайты с профессиональными стандартами, статьями, комментариями к нормативам.

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	"Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
6.3.1.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)"
6.3.1.6	Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.7	Тестовый доступ к Travelline: Platform для автоматизации бизнес-процессов, централизованного хранения и управления данными средств размещения (СОГЛАШЕНИЕ № 5 с ООО ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС от 10.03.2025 г.)
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	

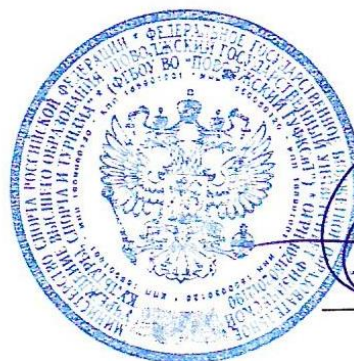
7. МТО (оборудование и технические средства обучения)	
7.1	Компьютер ICL RAY, проектор SONOC, экран настенный Projecta, акустическая система, доступ к Интернету

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей). Выполнение заданий на этапе сдачи зачета и экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов. Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета и экзамена.	

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	
Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции. Целью самостоятельной работы является: • Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины. • Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами. • Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия. • Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы. Общие рекомендации по организации самостоятельной работы Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов: • Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затрудняют понимание последующих. • Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно. • Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы. • Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание. • Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?"	

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УРиЦТ
А.В. Павлова
28.05.25 г.

Рабочая программа дисциплины

Управление проектами в гостинично-ресторанной деятельности

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.03 Гостиничное дело, Гостинично-ресторанная деятельность		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:			
аудиторные занятия	50		
самостоятельная работа	94		
		зачеты 7	
		курсовые проекты 7	

Распределение часов дисциплины по

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
Неделя	17 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	34	34	34	34
Итого ауд.	50	50	50	50
Контактная	50	50	50	50
Сам. работа	94	94	94	94
Итого	144	144	144	144

Автор (ы) программы:

Преп., Колокольникова Светлана Ивановна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	формирование у студентов профессиональных компетенций в области методологии и практики управления проектами, а также развитие навыков инициации, планирования, реализации и контроля проектов в гостинично-ресторанном бизнесе.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Организационно-управленческая практика
2.1.2	Экономика сферы гостеприимства
2.1.3	Управление деятельностью гостиниц и ресторанов
2.1.4	Технологии продвижения и продаж в гостиницах и ресторанах
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Финансовый менеджмент в гостиницах и ресторанах
2.2.2	Брендинг в гостинично-ресторанной деятельности
2.2.3	Реклама и связи с общественностью в гостинично-ресторанной деятельности
2.2.4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.5	Преддипломная практика
2.2.6	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.7	Преддипломная практика
2.2.8	Франчайзинг в гостинично-ресторанной деятельности

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
ПК-3: Способен к реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания	
ПК-3.1: Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	
Знать: структуру жизненного цикла проекта в сфере гостеприимства и общественного питания и современные методы управления проектной командой и ресурсами	
Знать: принципы постановки целей и структуру технико-экономического обоснования инвестиционных проектов в сфере гостеприимства и общественного питания	
Уметь: применять принципы проектного управления на всех этапах реализации с учетом установленных стандартов качества и временных ограничений	
Уметь: рассчитывать ключевые финансово-экономические показатели проекта	
Владеть: инструментами мониторинга и контроля реализации проекта	
Владеть: методами обоснования и аргументированной защиты проектных решений в сфере гостеприимства и общественного питания	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции
	Раздел 1.			
1.1	Методология управления проектами и фаза инициации в индустрии гостеприимства /Тема/			
1.2	Методология управления проектами и фаза инициации в индустрии гостеприимства /Лек/	7	4	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.1-32 ПК-3.1-У2 ПК-3.1-В2

1.3	Методология управления проектами и фаза инициации в индустрии гостеприимства /Пр/	7	6	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.1-32 ПК-3.1-У2 ПК-3.1-В2
1.4	Методология управления проектами и фаза инициации в индустрии гостеприимства /Ср/	7	8	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.1-32 ПК-3.1-У2 ПК-3.1-В2
1.5	Планирование проекта и разработка технико-экономического обоснования /Тема/			
1.6	Планирование проекта и разработка технико-экономического обоснования /Лек/	7	4	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.1-32 ПК-3.1-У2 ПК-3.1-В2
1.7	Планирование проекта и разработка технико-экономического обоснования /Пр/	7	10	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.1-32 ПК-3.1-У2 ПК-3.1-В2
1.8	Планирование проекта и разработка технико-экономического обоснования /Ср/	7	18	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.1-32 ПК-3.1-У2 ПК-3.1-В2
1.9	Организация реализации проекта, управление командой и рисками			
1.10	Организация реализации проекта, управление командой и рисками /Лек/	7	4	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.1-32 ПК-3.1-У2 ПК-3.1-В2
1.11	Организация реализации проекта, управление командой и рисками /Пр/	7	10	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.1-32 ПК-3.1-У2 ПК-3.1-В2
1.12	Организация реализации проекта, управление командой и рисками /Ср/	7	16	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.1-32 ПК-3.1-У2 ПК-3.1-В2
1.13	Мониторинг, контроль и завершение проекта /Тема/			
1.14	Мониторинг, контроль и завершение проекта /Лек/	7	4	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.1-32 ПК-3.1-У2 ПК-3.1-В2

1.15	Мониторинг, контроль и завершение проекта /Пр/	7	8	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.1-32 ПК-3.1-У2 ПК-3.1-В2
1.16	Мониторинг, контроль и завершение проекта /Ср/	7	12	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.1-32 ПК-3.1-У2 ПК-3.1-В2
1.17	Курсовая работа /Тема/			
1.18	Курсовая работа /Ср/	7	40	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.1-32 ПК-3.1-У2 ПК-3.1-В2

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Контрольные вопросы

1. В чем заключается отличие проектной деятельности от операционной (текущей) деятельности гостиницы или ресторана?
2. Перечислите основные фазы жизненного цикла проекта в индустрии гостеприимства и общественного питания.
3. Каковы критерии успешности проекта в сфере гостеприимства (кроме финансовых)?
4. Опишите методику постановки целей SMART на примере проекта открытия летней веранды.
5. Кто является ключевыми стейкхолдерами проекта по реновации отеля, и как учитывать их интересы?
6. Какие разделы являются обязательными в Уставе проекта?
7. Что такое Иерархическая структура работ и как она помогает в управлении проектом ресторана?
8. В чем разница между функциональной и проектной организационной структурой управления?
9. Какова роль менеджера проекта в реализации инвестиционного проекта в сфере услуг?
10. Какие виды ресурсов (материальные, человеческие, финансовые) наиболее критичны при запуске нового объекта питания?
11. Назовите основные методы оценки инвестиционной привлекательности проекта в ТЭО.
12. Что показывает показатель NPV (чистый дисконтированный доход) и почему он важен для инвестора?
13. Чем простой срок окупаемости отличается от дисконтированного срока окупаемости?
14. Как рассчитать точку безубыточности для нового проекта в ресторанном бизнесе?
15. Какие источники финансирования проектов (собственные, заемные, привлеченные) наиболее часто используются в индустрии гостеприимства?
16. Зачем в управлении проектами используется метод «Критического пути»?
17. Опишите преимущества использования диаграммы Ганта при планировании открытия отеля.
18. Какие специфические риски (маркетинговые, технологические, финансовые) характерны для стартапов в сфере гостеприимства и общественного питания?
19. Каковы основные стратегии реагирования на негативные риски проекта?
20. Что включает в себя процесс мониторинга и контроля хода реализации проекта?
21. Как осуществляется управление изменениями в проекте, если в процессе стройки/ремонта вырос бюджет?
22. Опишите структуру команды проекта при открытии крупного ресторанного комплекса.
23. Какие документы оформляются на этапе закрытия (завершения) проекта?
24. Что такое «пост-проектный аудит» и для чего анализируются «уроки проекта»?
25. В чем специфика применения гибких методологий при разработке IT-проектов для гостиничного бизнеса?

Практические задания

1. Целеполагание по методике SMART. Руководство отеля решило внедрить систему «Pet-friendly» (размещение с животными). Сформулируйте цель этого проекта по методике SMART и определите 3 ключевых задачи для её достижения.
2. Структурирование работ. Для проекта «Организация и проведение гастрономического фестиваля на базе ресторана» разработайте Иерархическую структуру работ (WBS), выделив не менее 4-х уровней декомпозиции (подготовка, маркетинг, операционная часть, закрытие).
3. Расчет срока окупаемости. Ресторан инвестирует 1,5 млн руб. в закупку нового оборудования для пекарни. Ожидаемая дополнительная ежемесячная прибыль составит 120 тыс. руб. Рассчитайте простой срок окупаемости (РБР) проекта и сделайте вывод о его целесообразности, если нормативный срок окупаемости для компании составляет 2 года.
4. Календарное планирование. Дан перечень работ по внедрению системы автоматизации: Закупка ПО (3 дня), Настройка сервера (2 дня, начало после закупки ПО), Обучение персонала (3 дня, начало после настройки сервера). Постройте фрагмент диаграммы Ганта и определите общую продолжительность работ.

5. Анализ безубыточности проекта. Проект открытия кофейни предполагает постоянные затраты в месяц в размере 300 тыс. руб. Средний чек составляет 400 руб., переменные затраты на один чек — 150 руб. Рассчитайте точку безубыточности проекта в количестве чеков в месяц.
6. Матрица ответственности. Для проекта по обновлению меню, в котором участвуют Шеф-повар, Управляющий, Маркетолог и Бухгалтер, составьте матрицу ответственности (RACI) для трех ключевых задач: «Разработка рецептов», «Расчет калькуляции», «Дизайн печатного меню».
7. Управление рисками. В рамках проекта открытия летнего кафе идентифицируйте 3 наиболее вероятных риска. Для одного из них разработайте план превентивных мероприятий и план действий при наступлении рискованного события.
8. Сравнительный анализ инвестиций. У инвестора есть два проекта: открытие кондитерской (NPV = 2 млн руб., срок окупаемости 1,5 года) и открытие винного бара (NPV = 3,5 млн руб., срок окупаемости 3 года). Обоснуйте выбор проекта, опираясь на показатели технико-экономического обоснования. Укажите, какие дополнительные факторы необходимо учесть.
9. Формирование проектной команды. Для проекта запуска службы кейтеринга в отеле 5* составьте перечень ключевых ролей в проектной команде и кратко опишите функционал каждой роли на этапе реализации.
10. Завершение проекта и приемка. Ремонт в номерном фонде отеля завершен. Составьте чек-лист для формальной приемки работ у подрядчика и передачи объекта в эксплуатацию службе Housekeeping.

Контрольная работа №1

Тема: «Инициация и организационное планирование проекта в сфере гостеприимства и общественного питания»

Задание 1

1. Дайте определение «тройственного ограничения» проекта. Как оно проявляется при проекте реновации номерного фонда отеля?
2. Перечислите 4-5 ключевых стейкхолдеров (заинтересованных сторон) проекта по открытию нового ресторана в жилом комплексе.

Задание 2

Выберите один из проектов:

- Вариант А: Запуск мобильного приложения для бронирования столиков и программы лояльности в сети кафе.
- Вариант Б: Переход гостиницы на концепцию «Zero Waste» (отказ от пластика, переработка отходов).

Вопрос: Сформулируйте генеральную цель выбранного проекта по методике SMART.

Задание 3.

Для выбранного в задании №2 проекта разработайте Иерархическую структуру работ (WBS). Схема должна включать не менее 3-х уровней декомпозиции и охватывать основные этапы (подготовка, закупки/разработка, внедрение, закрытие).

Задание 4.

Составьте матрицу ответственности (RACI) для 4-х ключевых задач вашего проекта. Укажите в столбцах роли (например: Менеджер проекта, Инвестор, IT-специалист/Шеф-повар, Подрядчик).

Контрольная работа №2

Тема: «Технико-экономическое обоснование и управление рисками проекта»

Задание 1. Расчет инвестиционного бюджета:

Ресторан планирует открыть цех по производству собственных полуфабрикатов. Оцените общий бюджет инвестиций на основе следующих данных:

- Закупка оборудования: 850 000 руб.
- Монтажные работы: 10% от стоимости оборудования.
- Аренда помещения на период запуска (2 месяца): 60 000 руб./мес.
- Маркетинговая кампания (запуск): 150 000 руб.
- Найм и обучение персонала: 45 000 руб.
- Резерв на непредвиденные расходы: 5% от итоговой суммы.

Задание 2. Оценка эффективности :

Используя данные из Задания 1, определите простой срок окупаемости (PBP), если проект будет приносить чистую ежемесячную прибыль в размере 95 000 руб. Сделайте вывод о привлекательности проекта, если руководство установило лимит окупаемости в 1,5 года.

Задание 3. Календарно-сетевое планирование:

Дан проект внедрения новой системы PMS в отеле:

1. Выбор поставщика (4 дня).
2. Оплата и поставка оборудования (7 дней, после шага 1).
3. Установка и настройка (3 дня, после шага 2).
4. Обучение сотрудников (5 дней, после шага 3).
5. Тестовый запуск (2 дня, после шага 4).

Вопрос: Нарисуйте диаграмму Ганта (в виде таблицы или схемы). Какова общая продолжительность проекта? Какие задачи могут выполняться параллельно, если нанять двух подрядчиков?

Задание 4. Матрица рисков:

Для проекта открытия летнего кафе при ресторане идентифицируйте 3 риска (один экономический, один технологический, один погодный). Оцените их по 5-балльной шкале (Вероятность и Влияние) и предложите конкретное мероприятие по минимизации каждого риска.

5.2. Темы письменных работ

Темы презентаций

1. Жизненный цикл проекта в гостеприимстве: особенности каждой фазы от идеи до закрытия.
2. Сравнительный анализ гибких (Agile) и каскадных (Waterfall) методологий при реализации проектов в ресторанном бизнесе.
3. Управление стейкхолдерами (заинтересованными сторонами): как балансировать интересы инвесторов, власти и местных жителей при строительстве отеля.
4. Техничко-экономическое обоснование (ТЭО): структура и ключевые показатели, на которые смотрит инвестор в HoReCa.
5. Риск-менеджмент в ресторанных стартапах: идентификация типичных угроз и способы их минимизации.
6. Проекты реновации номерного фонда: управление работами в условиях действующего средства размещения.
7. IT-проекты в индустрии гостеприимства: этапы внедрения новых PMS и ERP систем.
8. Экологические (Green) проекты: проектный подход к переходу отеля на стандарты устойчивого развития.
9. Управление проектом по созданию службы кейтеринга на базе существующего ресторанного бизнеса.
10. Ребрендинг и репозиционирование: проектные шаги по выводу убыточного предприятия из кризиса.
11. Особенности реализации проектов по франшизе: контроль соблюдения стандартов бренда на этапе запуска.
12. Проектирование «умного номера» (Smart Hotel): технические, экономические и сервисные аспекты проекта.
13. Управление командой проекта: формирование, мотивация и решение конфликтов в мультикультурной среде HoReCa.
14. Проекты «Dark Kitchen»: специфика планирования, выбора локации и технического оснащения.
15. Анализ критического пути при подготовке отеля к крупному событийному мероприятию (например, чемпионат мира или форум).
16. Проекты по созданию дополнительных центров прибыли: открытие SPA-зон, коворкингов или детских клубов в отеле.
17. Аутсорсинг в проектах HoReCa: как эффективно управлять подрядчиками на этапе реализации.
18. Бережливое производство (Lean) в гостеприимстве: проектный подход к оптимизации операционных процессов.
19. Типичные ошибки в управлении проектами HoReCa: анализ провальных кейсов и извлеченные уроки.
20. Проект внедрения инновационной системы лояльности: от разработки концепции до оценки NPS.

Рекомендуемые темы курсовых проектов

Направление 1: Проекты открытия новых предприятий (стартапы)

1. Разработка проекта открытия авторского концептуального ресторана (на примере конкретного города).
2. Проектирование запуска бутик-отеля в реконструируемом здании исторического центра.
3. Разработка проекта открытия загородного глэмпинг-парка с разработкой технико-экономического обоснования.
4. Проект открытия сетевой кофейни в формате «Grab & Go» в условиях бизнес-центра.
5. Разработка проекта запуска «Dark Kitchen» (ресторана на доставку) с мультибрендовой концепцией.
6. Проектирование открытия специализированного хостела для молодежного туризма.
7. Разработка проекта создания эко-отеля с внедрением стандартов устойчивого развития.

Направление 2: Проекты реконструкции и реновации

8. Разработка проекта реновации номерного фонда гостиницы категории 4* (с расчетом окупаемости).
9. Проект реконструкции ресторана под многофункциональное трансформируемое пространство для мероприятий.
10. Проект репозиционирования и ребрендинга убыточного предприятия общественного питания.
11. Разработка проекта перепрофилирования неиспользуемых площадей отеля под современный коворкинг и конференц-холл.
12. Проект модернизации технологического оборудования кухни ресторана с целью оптимизации производственных затрат.

Направление 3: Проекты внедрения инноваций и IT-технологий

13. Разработка проекта внедрения системы «Умный отель» (Smart Hotel) для повышения энергоэффективности и комфорта гостей.
14. Проект внедрения системы автоматизированного бесконтактного заселения и цифровых ключей в средствах размещения.
15. Разработка проекта цифровизации системы управления запасами и закупками в ресторанной сети.
16. Проект разработки и внедрения мобильного приложения для программы лояльности гостинично-ресторанного комплекса.
17. Проект внедрения интерактивных технологий (меню-планшеты, киоски самообслуживания) в деятельность ресторана быстрого питания.

Направление 4: Проекты развития дополнительных услуг и подразделений

18. Разработка проекта создания собственной службы доставки при действующем ресторане.
19. Проект организации кейтерингового подразделения на базе ресторанной службы отеля.
20. Разработка проекта открытия Wellness-центра (или SPA) как дополнительного центра прибыли в городском отеле.
21. Проект запуска сервиса «Pet-friendly» (размещение с животными) как инструмент повышения конкурентоспособности отеля.
22. Разработка проекта организации экскурсионного бюро как нового структурного подразделения гостиницы.

Направление 5: Организационные и антикризисные проекты

23. Проект оптимизации бизнес-процессов службы приема и размещения на основе методологии Lean (бережливое производство).
24. Разработка проекта внедрения системы корпоративного обучения и оценки персонала в крупном ресторанном холдинге.
25. Проект перехода гостиничного предприятия на систему экологического менеджмента и сертификацию «Зеленый ключ».

Тестовые задания

1. Что является определяющим признаком проекта в гостиничном бизнесе (например, открытие нового ресторана)?

- а) Постоянная повторяющаяся деятельность.
- б) Уникальность результата и временный характер (наличие даты начала и конца).
- в) Отсутствие ограничений по бюджету.
- г) Выполнение только силами штатных сотрудников.

2. Какая цель проекта сформулирована по методике SMART?

- а) Увеличить выручку ресторана в ближайшее время.
- б) Открыть летнюю веранду на 50 посадочных мест к 1 июня 2026 года с бюджетом до 2 млн руб.
- в) Стать лучшим отелем в городе по версии туристов.
- г) Провести ремонт в номерах как можно быстрее и качественнее.

3. Устав проекта — это документ, который:

- а) Содержит подробное меню ресторана.
- б) Формально санкционирует существование проекта и наделяет менеджера полномочиями.
- в) Является должностной инструкцией официанта.
- г) Содержит список всех поставщиков продуктов.

4. Кто такие стейкхолдеры (заинтересованные стороны) проекта?

- а) Только инвесторы проекта.
- б) Лица или организации, чьи интересы могут быть затронуты в ходе реализации проекта.
- в) Только государственные проверяющие органы.
- г) Сотрудники конкурентов.

5. На каком этапе жизненного цикла проекта в HoReCa определяется его базовая концепция?

- а) Реализация.
- б) Мониторинг.
- в) Инициация.
- г) Завершение.

6. Что является основной целью разработки ТЭО проекта?

- а) Создание рекламного буклета.
- б) Доказательство экономической целесообразности и технической возможности реализации проекта.
- в) Обучение персонала новым стандартам.
- г) Выбор цвета униформы сотрудников.

7. Показатель РВР (Payback Period) — это:

- а) Общая сумма выручки за год.
- б) Срок окупаемости проекта (время, за которое доходы покроют инвестиции).
- в) Процент брака при производстве блюд.
- г) Коэффициент текучести кадров.

8. Если чистый дисконтированный доход (NPV) проекта больше нуля, то:

- а) Проект является убыточным.
- б) Проект экономически эффективен и приносит доход выше ставки дисконтирования.
- в) Проект требует немедленного закрытия.
- г) Инвестиции в проект не требуются.

9. Точка безубыточности (Break-even point) показывает:

- а) Максимальную прибыль предприятия.
- б) Объем продаж, при котором выручка равна суммарным затратам (прибыль равна нулю).
- в) Сумму налоговых отчислений.
- г) Количество звезд отеля.

10. К единовременным (инвестиционным) затратам при открытии кафе относятся:

- а) Ежемесячная заработная плата поваров.
- б) Закупка технологического оборудования и мебели.
- в) Оплата счетов за электроэнергию.
- г) Расходы на закупку продуктов для ежедневного меню.

11. Ставка дисконтирования в ТЭО используется для:

- а) Расчета скидок для постоянных гостей.
- б) Приведения будущих денежных потоков к их текущей стоимости.
- в) Снижения налогооблагаемой базы.
- г) Увеличения стоимости проекта.

12. Иерархическая структура работ (WBS/ИСП) — это:

- а) Список сотрудников по старшинству.
 - б) Разбиение проекта на более мелкие и управляемые элементы (пакеты работ).
 - в) План эвакуации из здания отеля.
 - г) График отпусков персонала.
13. Диаграмма Ганта в управлении проектами используется для:
- а) Расчета калорийности блюд.
 - б) Визуализации календарного графика работ по проекту.
 - в) Оценки качества обслуживания.
 - г) Анализа конкурентов.
14. «Критический путь» в проекте — это:
- а) Самый безопасный путь эвакуации.
 - б) Самая длинная последовательность задач, определяющая минимальную продолжительность проекта.
 - в) Список самых конфликтных сотрудников.
 - г) Очередь гостей на регистрацию.
15. Что такое «содержание проекта»?
- а) Описание всех работ, которые должны быть выполнены для получения результата.
 - б) Сумма денег на расчетном счету.
 - в) Текстовое наполнение сайта отеля.
 - г) Наличие продуктов в кладовой.
16. Какой метод управления проектами чаще используется при строительстве отеля («последовательный»)?
- а) Agile.
 - б) Scrum.
 - в) Waterfall (Каскадная модель).
 - г) Канбан.
17. Риск проекта — это:
- а) Обязательное негативное событие.
 - б) Неопределенное событие, которое в случае возникновения может повлиять на цели проекта.
 - в) Ошибка в чеке гостя.
 - г) Плановое совещание.
18. Какая стратегия работы с риском «Повышение цен на продукты» выбрана, если ресторан зафиксировал цены в договоре с поставщиком на год?
- а) Принятие.
 - б) Минимизация (снижение влияния).
 - в) Передача (перенос риска на третью сторону/фиксация обязательств).
 - г) Уклонение.
19. Кто в структуре проекта несет ответственность за достижение его итоговых целей?
- а) Линейный персонал.
 - б) Менеджер проекта.
 - в) Бухгалтер.
 - г) Поставщик оборудования.
20. «Матрица ответственности» (RACI) позволяет:
- а) Рассчитать налоги.
 - б) Определить, кто исполняет, кто несет ответственность и кто консультирует по каждой задаче.
 - в) Выбрать поставщика продуктов.
 - г) Установить цены в меню.
21. Операционный контроль проекта — это:
- а) Проверка чеков в конце смены.
 - б) Сравнение фактических показателей реализации проекта с плановыми и принятие мер.
 - в) Ежегодный аудит финансовой отчетности.
 - г) Опрос гостей о качестве еды.
22. Что является «тройственным ограничением» любого проекта?
- а) Персонал, оборудование, продукты.
 - б) Содержание, время, стоимость (бюджет).
 - в) Инвесторы, клиенты, власть.
 - г) Меню, интерьер, сервис.
23. Какое действие является обязательным при формальном закрытии проекта?

- а) Увольнение всей команды.
- б) Подписание актов приемки-передачи и архивация проектных документов.
- в) Удаление всей переписки по проекту.
- г) Снижение цен на услуги.

24. Что такое «уроки проекта» (Lessons Learned)?

- а) Штрафы для сотрудников.
- б) Анализ накопленного опыта (успехов и ошибок) для использования в будущих проектах.
- в) Курсы повышения квалификации официантов.
- г) Список жалоб гостей.

25. Какой документ подтверждает, что цели проекта достигнуты и объект (например, ресторан) готов к эксплуатации?

- а) Рекламный пост в соцсетях.
- б) Итоговый отчет о закрытии проекта.
- в) Прайс-лист услуг.
- г) График дежурств.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Реферат/презентация
Практическая работа
Контрольная работа
Тестирование

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Процедуры оценки сформированности компетенций в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Реферат/Презентация

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Тема не раскрыта, реферат носит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура.

Низкий (Удовлетворительно) - Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая.

Средний (Хорошо) - Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы.

Высокий (Отлично) - Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований.

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий.

Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно.

Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу.

Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями.

Индивидуальное задание

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий.

Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно.

Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу.

Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями.

Тестирование

не аттестован - 50% и менее правильных ответов

низкий - 51 - 65 % правильных ответов

средний - 66 % – 84% правильных ответов

высокий - 85% – 100% правильных ответов

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится путем тестирования на компьютере в ЭИОС Университета.

Соответствие набранных баллов уровню сформированности компетенций:

- не аттестован - 0 – 14;

- низкий - 15 – 32;

- средний - 33 – 42;
- высокий - 43 – 50.

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины:

- не аттестован - 0 – 14;
- низкий - 15 – 32;
- средний - 33 – 42;
- высокий - 43 – 50.

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации:

- не аттестован - 0 – 14;
- низкий - 15 – 32;
- средний - 33 – 42;
- высокий - 43 – 50.

Итоговая оценка сформированности компетенций:

- не аттестован - 0 – 50;
- низкий - 51 – 65;
- средний - 66 – 84;
- высокий - 85 – 100.

При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу:

Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован.

Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий.

Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний.

Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

Оценка курсовой работы в процессе его подготовки (в баллах)

Соответствие курсовой работы заявленной теме - до 2

Логичность и сбалансированность структуры курсовой работы, стиль изложения - до 3

Соответствие содержания курсовой работы профилю обучения - до 5

Корректность формулировок проблем, выявленных в ходе изучения темы курсовой работы - до 2

Обоснованность результатов проведенного анализа. Актуальность предложений, отражающая собственный вклад автора - до 10

Достаточность информации для анализа исследуемой проблемы - до 5

Практическая значимость предложений и рекомендаций, сделанных в работе - до 10

Использование пакетов прикладных программ, систем автоматической обработки данных в работе - до 5

Рейтинговая комплексная оценка курсовой работы (в баллах)

Оценка курсовой работы в процессе его подготовки - до 50

Ответы на зачете по защите курсовой работы, в том числе:

- ответ на поставленный вопрос отсутствует. Обучающийся демонстрирует полное непонимание проблемы - 0
- дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы профессиональные термины. Обучающийся демонстрирует поверхностное понимание проблемы - от 1 до 15
- дан полный ответ на поставленные вопросы, однако обучающийся затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются профессиональные термины - от 16 до 34

- дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Обучающийся демонстрирует глубокое понимание проблемы - от 35 до 50

ИТОГО БАЛЛОВ - до 100

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Зуб А. Т.	Управление проектами: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л1.2	Зуб А. Т.	Управление проектами: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.3	Борцова Е. Л.	Управление проектами в индустрии питания: учебное пособие	Екатеринбург: УрГЭУ, 2023
Л1.4	Горбашко Е. А., Адамова М. Е., Бахматова А. К., Берстень Е. В., Васильева Е. В., Головцов Д. Л., Головцова И. Г., Жукова А. Г., Куганов В. Г., Леонова Т. И., Рыкова Ю. А., Скрипко Л. Е., Сучкова М. Ю., Титова А. В., Четыркина Н. Ю., Летюхин И. Д.	Управление проектами: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л1.5	Зуб А. Т.	Управление проектами: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л1.6	Балашов А. И., Рогова Е. М., Тихонова М. В., Ткаченко Е. А.	Управление проектами: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.7	Вяткин А. В., Меринова А. С., Огурцова Ю. Н., Охрименко Е. И., Тимакова Р. Т.	Управление проектами в индустрии туризма, гостеприимства и ресторанного сервиса: учебное пособие	Екатеринбург: УрГЭУ, 2024
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: https://elibrary.ru . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	"Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в ПТ № 148-р от 14.06.2016		
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)		
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)		
6.3.1.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025		
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)"		
6.3.1.6	Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)		
6.3.1.7	Тестовый доступ к Travelline: Platform для автоматизации бизнес-процессов, централизованного хранения и управления данными средств размещения (СОГЛАШЕНИЕ № 5 с ООО ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС от 10.03.2025 г.)		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Государственная статистика России: сайт.- URL: http:// rosstat.gov.ru/ . – Текст : электронный.		
6.3.2.2	Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/ – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.		
6.3.2.3	Министерство спорта РФ : сайт. - URL: http://minsport.gov.ru/ . - Текст : электронный.		
6.3.2.4	Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ . – Текст : электронный.		
6.3.2.5	Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ – Текст : электронный.		
6.3.2.6	Министерство спорта РТ: сайт.- URL: http:// minsport.tatarstan.ru/ - Текст : электронный.		
6.3.2.7	Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL: http://www.e-library.ru/ . - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.		
6.3.2.8	Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.		
6.3.2.9	Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 – Текст : электронный.		
6.3.2.10	Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ – Текст : электронный.		
6.3.2.11	РАСКУ "Санатории Татарстана" : URL: https://www.san.tatar/ – Текст : электронный.		
6.3.2.12	Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: http://www.atart.ru/ – Текст : электронный.		
6.3.2.13	ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: https://kazantravel.ru/ – Текст : электронный.		
6.3.2.14	Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: https://vk.com/rt_chefs – Текст : электронный.		
7. МТО (оборудование и технические средства обучения)			
7.1	компьютер ICL RAY		
7.2	проектор SONOC		

7.3	экран настенный Projecta
7.4	акустическая система,
7.5	доступ к Интернету

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущей успеваемости по дисциплине относятся:

Доклад – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

Презентация – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

Практическая работа - является средством применения и реализации полученных обучающимися знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

Контрольная работа - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Может включать как теоретические вопросы, так и решение задач на вычисление экономических показателей, ситуационные задания. Ситуационная задача – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

Тестирование - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять как возможность выбора из перечня ответов, так и числовой ответ, сопоставление понятий (терминов) и их определений и т.п.; занимает часть учебного занятия (10–60 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или тестирование в системе дистанционного обучения.

Промежуточная аттестация – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю.

Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачета.

Зачет по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачет проводится в форме тестирования. Зачетный тест содержит теоретические вопросы и ситуационные задачи.

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей). Выполнение заданий на этапе сдачи зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов. Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции.

Целью самостоятельной работы является:

- Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины.
- Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами.
- Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия.
- Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов:

- Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затрудняют понимание последующих.

- Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно.
- Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы.
- Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание.
- Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?", "какие есть альтернативы?". Не просто запоминайте, а пытайтесь понять логику и смысл.
- Использование различных источников: не ограничивайтесь одним учебником. Сверяйте информацию, ищите дополнительные разъяснения.
- Самоконтроль: после изучения каждой темы проверяйте свои знания с помощью контрольных вопросов, тестовых заданий или решая небольшие задачи.
- Обратная связь: не стесняйтесь обращаться к преподавателю за консультацией при возникновении затруднений.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие основные виды:

- Изучение теоретического материала: проработка конспектов лекций, основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых актов.
- Работа с нормативно-правовыми актами и информационно-правовыми системами: поиск, анализ и интерпретация действующих законов и подзаконных актов.
- Решение практических задач и кейсов: применение теоретических знаний для анализа ситуаций и принятия обоснованных решений.
- Подготовка к семинарским/практическим занятиям: изучение тем, подготовка докладов, выступлений, ответов на вопросы.
- Выполнение индивидуальных заданий: подготовка рефератов, эссе, презентаций, мини-проектов.
- Самоконтроль: выполнение тестовых заданий, решение контрольных вопросов.

Курсовая работа представляет собой самостоятельное научное исследование студента, являющееся неотъемлемой частью образовательного процесса. Курсовая работа представляет собой исследовательскую работу по проблематике, непосредственно связанной с профилем соответствующей основной образовательной программы (далее – ОПОП).

Цель курсовой работы – закрепление и углубление теоретических знаний, полученных при изучении учебных дисциплин ОПОП, формирование у студентов профессиональных компетенций и навыков самостоятельного решения профессиональных задач проектирования бизнес-процессов процессов гостиниц и других средств размещения. В процессе выполнения курсовой работы решаются следующие задачи:

- систематизация и конкретизация теоретических знаний, полученных в процессе обучения;
- приобретение навыков ведения самостоятельной исследовательской работы, включая поиск и анализ необходимой информации;
- формирование у студентов системного мышления через определение целей и постановку задач работы и навыков ведения научно-исследовательской работы;
- развивает компетенции аналитической, исследовательской и проектной деятельности, работы с информацией;
- самостоятельное исследование актуальных вопросов;
- развитие у обучаемых логического мышления и умения аргументированно излагать мысли при анализе теоретических проблем и практических примеров, умения формулировать выводы и предложения.

Выбор и утверждение темы курсовой работы

Студент выбирает тему курсовой работы в соответствии с перечнем примерных тем курсовых работ по дисциплине, рекомендуемых кафедрой. При выборе темы курсовой работы необходимо учесть возможность дальнейшего ее развития, углубления и конкретизации, а также использования в выпускной квалификационной работе. Выбранная тема курсовой работы должна быть согласована с научным руководителем.

Студент может предложить свою тему с обоснованием целесообразности ее разработки и при согласовании с заведующим кафедрой и/или научным руководителем.

Изменения темы курсовой работы могут быть внесены только после согласования с научным руководителем.

При выборе темы курсовой работы необходимо учитывать следующие условия:

- соответствие темы курсовой работы содержанию дисциплины направлению подготовки;
- актуальность проблемы;
- наличие специальной литературы и возможность получения фактических данных, необходимых для анализа;
- собственные научные интересы и способности студента;
- преемственность исследований, начатых в предыдущих курсовых проектах и работ и в период практик;
- исключение по возможности дублирования (дословного совпадения формулировок) тем курсовых проектов, выполняемых студентами (творческим коллективом студентов).

Структура и содержание курсовой работы

Содержание курсовой работы должно свидетельствовать о достаточно высокой теоретической подготовке студента, которую он должен иметь на данном курсе, и о наличии у автора необходимых знаний по теме работы. Работа должна иметь правильно составленную библиографию, логичную структуру, обеспечивающую раскрытие темы.

Курсовая работа содержит следующие структурные элементы:

- титульный лист ;
- оглавление;
- введение;
- структурированную основную часть;
- выводы (заключение);
- список литературы;
- приложения.

Введение характеризует:

- Актуальность темы исследования – обоснование теоретической и практической важности выбранной для исследования проблемы.

- Цель курсовой работы – краткая и четкая формулировка цели проведения исследования.
- Объект исследования.
- Предмет исследования.
- Задачи курсовой работы, решение которых необходимо для достижения поставленной цели.
- Методы исследования.
- Структура курсовой работы.

Основная часть курсовой работы может содержать следующие части:

- главы;
- параграфы (разделы).

Каждый элемент основной части должен представлять собой законченный в смысловом отношении фрагмент курсовой работы.

Разделы курсовой работы должны быть взаимосвязаны. Рекомендуется, чтобы каждая глава заканчивалась заключением, позволяющим логически перейти к изложению следующего материала.

В основной части курсовой работы описывается сущность предмета исследования, его современное состояние и тенденции развития. На основе обзора учебной и специальной научной литературы оценивается степень изученности исследуемой проблемы. Сопоставляются различные мнения, высказывается собственная точка зрения по дискуссионным (по-разному освещаемым в научной литературе) и нерешенным вопросам. Содержание этой части должно показать степень ознакомления студента с поставленной проблемой и современным научно-теоретическим уровнем исследований в данной области, а также умение работать с фактическим материалом, сжато и аргументированно формулировать задачи и результаты исследований и давать обоснованные рекомендации по решению выявленных проблем.

Основные теоретические положения и выводы следует иллюстрировать цифровыми и статистическими данными из статистических справочников, монографий, журнальных статей и других источников.

Цифровой материал приводится, как правило, в виде таблиц. Для наглядности рекомендуется включать иллюстративные материалы (графики, диаграммы, схемы и др.). Все иллюстративные материалы и таблицы следует нумеровать (рекомендуется сквозная нумерация).

Каждая глава должна содержать не менее двух и не более пяти структурных элементов (разделов или параграфов). При этом необходимо стремиться к пропорциональному (по объему) распределению материала между главами и внутри них. Объем раздела основной части курсовой работы не должен быть менее 1,5 страниц.

Выводы (заключение) – краткое изложение основных, наиболее существенных результатов проведенного анализа, сформулированных в виде выводов, соответствующих цели и поставленным во введении задачам исследования.

В списке литературы должны быть представлены основные источники по теме: нормативно-правовые акты, учебная литература, монографические исследования, статьи и др., в т.ч. переведенные на русский язык и на языке оригинала, статистические издания, справочники и интернет-источники.

Список литературы должен содержать не менее 20 современных источников, изученных студентом (преимущественно даты издания не более 10 лет относительно года написания курсовой работы, кроме исторических тем).

На основные приведенные в списке источники должны быть ссылки в тексте курсовой работы.

Приложения – вспомогательные иллюстративно-графические, табличные, расчетные и текстовые материалы, которые нецелесообразно (объем более 1 страницы) приводить в основном тексте курсовой работы.

В проект рекомендуется включать:

1. Концепция проекта: обоснование актуальности, SMART-цели, анализ рынка и конкурентов.
2. План реализации: иерархическая структура работ (WBS), календарный график (диаграмма Ганта).
3. Ресурсное обеспечение: план по персоналу, закупка оборудования.
4. Экономическая эффективность (ТЭО): расчет инвестиционного бюджета, прогноз выручки, расчет NPV и срока окупаемости.
5. Управление рисками: матрица рисков и план мероприятий по их минимизации.

Порядок проведения защиты курсовой работы

Защита состоит из доклада студента по теме курсовой работы в течение 5-7 минут и ответов на вопросы. Студент должен логично построить сообщение о выполненной работе, обосновать выводы и предложения; показать понимание теоретических положений, на основе которых выполнена работа; показать самостоятельность выполнения работы; дать правильные ответы на вопросы.

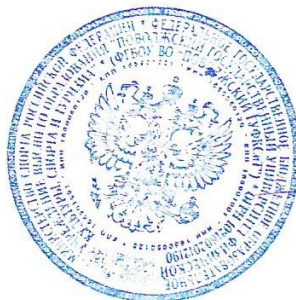
Формой аттестации курсовой работы является зачет с оценкой: отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно.

Решение об оценке принимается по результатам анализа предъявленной курсовой работы, доклада студента на защите и его ответов на вопросы.

Оценка и название курсовой работы заносятся в зачетную книжку за подписью научного руководителя.

Студент, не предъявивший в установленный срок курсовую работу или не защитивший её по неуважительной причине, считается имеющим академическую задолженность.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиЦТ
 А.В. Павлова
 27.05.25 г.

Рабочая программа дисциплины **Технологии ресторанного сервиса**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма	
Учебный план	43.03.03 Гостиничное дело, Гостинично-ресторанная деятельность	
Квалификация	бакалавр	
Форма обучения	очная	
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: экзамены 4
в том числе:		
аудиторные занятия	40	
самостоятельная работа	32	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Распределение часов дисциплины				
Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Неделя	11 1/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	10	10	10	10
Практические	30	30	30	30
Итого ауд.	40	40	40	40
Контактная работа	40	40	40	40
Сам. работа	32	32	32	32
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	108	108	108	108

Автор (ы) программы:

Ст. преп., Матасова Алсу Камилевна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	формирование у обучающихся системных знаний об историческом развитии, современном состоянии, правовых основах и тенденциях индустрии гостеприимства и общественного питания, а также практических умений в области организации эффективных, стандартизированных и культурно-ориентированных процессов обслуживания потребителей
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Профессиональная этика и этикет	
2.1.2	Кросс-культурные коммуникации	
2.1.3	Организация приема и обслуживания клиентов	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Специальные виды питания	
2.2.2	Организация обслуживания торжеств	
2.2.3	Безопасность в сфере гостеприимства и общественного питания	
2.2.4	Предпринимательство в сфере гостеприимства и общественного питания	
2.2.5	Стандартизация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	
2.2.6	Управление проектами в гостинично-ресторанной деятельности	
2.2.7	Технологии продвижения и продаж в гостиницах и ресторанах	
2.2.8	Барное дело	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-2: Способен организовать процессы обслуживания на основе отраслевых стандартов сервиса с учетом запросов потребителей	
ПК-2.1:	Применяет современные технологии обслуживания, отвечающие требованиям потребителей

Знать:	теоретических основы организации технологических процессов обслуживания в ресторанной деятельности
Уметь:	выбирать оптимальные технологические процессы обслуживания в ресторанной деятельности отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания
Владеть:	навыками адаптации ресторанных технологий в соответствии с запросами потребителей, а также требованиям безопасности.

ПК-2.3:	Разрабатывает предложения по совершенствованию процессов обслуживания гостей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания с учетом требований потребителя
---------	--

Знать:	исторические этапы, современные тенденции, нормативные документы, стандарты обслуживания, принципы организации производства и клиентоориентированной культуры предприятия питания как базу для анализа и совершенствования сервисных процессов.
Уметь:	анализировать процессы обслуживания, выявлять их слабые места с учетом требований потребителей и рыночных трендов, а также разрабатывать конкретные предложения по их совершенствованию в области технологии, меню, корпоративной культуры и работы с гостями.
Владеть:	методологией разработки проектов и рекомендаций по оптимизации процессов обслуживания, включая применение инновационных технологий, инструментов формирования эффективного меню, разрешения конфликтов и создания комфортной сервисной среды на предприятиях питания.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						

1.1	Ресторанная и гостиничная индустрия. История и перспективы развития /Тема/	4					
1.2	Ресторанная и гостиничная индустрия. История и перспективы развития /Лек/	4	4	ПК-2.3-31	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3		
1.3	Ресторанная и гостиничная индустрия. История и перспективы развития /Пр/	4	8	ПК-2.3-31	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3		
1.4	Ресторанная и гостиничная индустрия. История и перспективы развития /Ср/	4	5	ПК-2.3-31	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3		
	Раздел 2.						
2.1	Основы организации услуг питания. /Тема/	4					
2.2	Основы организации услуг питания. /Лек/	4	2	ПК-2.1-У1 ПК-2.3-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3		
2.3	Основы организации услуг питания. /Пр/	4	10	ПК-2.1-У1 ПК-2.3-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3		
2.4	Основы организации услуг питания. /Ср/	4	10	ПК-2.1-У1 ПК-2.3-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3		
2.5	Технология обслуживания гостей на предприятиях питания. /Тема/	4					
2.6	Технология обслуживания гостей на предприятиях питания. /Лек/	4	4	ПК-2.1-В1 ПК-2.3-В1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3		
2.7	Технология обслуживания гостей на предприятиях питания. /Пр/	4	12	ПК-2.1-В1 ПК-2.3-В1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3		

2.8	Технология обслуживания гостей на предприятиях питания. /Ср/	4	17	ПК-2.1-В1 ПК-2.3-В1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3		
	Раздел 3. Экзамен						
3.1	Экзамен /Тема/	4					
3.2	/Экзамен/	4	36	ПК-2.1-З1 ПК-2.1-У1 ПК-2.1-В1 ПК-2.3-З1 ПК-2.3-У1 ПК-2.3-В1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Задания для проведения текущего контроля

1. Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

1. Опишите основные методы обслуживания на предприятиях питания.

2. Охарактеризуйте правила составления меню.

3. Охарактеризуйте этические нормы и правила обслуживания на предприятиях питания.

4. Сертификация услуг предприятий общественного питания.

5. Требования, предъявляемые к качеству товаров и услуг общественного питания. Основные критерии качества продукции общественного питания.

2. Практические работы

1. Задание «Салфетки»

Цель изучения. Выявить особенности сервиса, которые делают опыт соприкосновения с ним уникальным и запоминающимся.

Кому могло прийти в голову, что цвет салфетки, обычной салфетки, которую кладут на колени в ресторане, может стать причиной жалоб гостя? А ведь так и оказалось. В ресторане элитной категории с повышенными требованиями дресс-кода, куда приходят в вечерних нарядах, белые ворсинки от хлопчатобумажных салфеток очень заметны на черном материале и вызывают раздражение у клиентов, одетых в черное.

В заведениях такого класса такой небольшой штрих, как черная салфетка вместо белой, воспринимается гостями как лишнее подтверждение, что здесь их окружают заботой, и потому ценится. Вывод: те, кто отвечает за обслуживание в зале или управляет любым заведением общественного питания, должны уделять внимание предпочтениям своих гостей во всем, даже в том, какого цвета должны быть салфетки. Поинтересоваться у гостя, какого цвета салфетку он предпочитает, — значит придать моменту соприкосновения с сервисом дополнительный штрих уникальности.

Каждый гость по-своему уникален, и каждый требует особого обхождения как в психологическом аспекте, так и в чисто физиологическом. Если относиться к каждому посетителю как к личности, а не к очередному представителю безликой массы клиентов, то у ресторана куда больше шансов произвести благоприятное впечатление и доставить удовольствие своим гостям.

Вопрос для обсуждения. Что бы вы могли предложить рестораторам, что позволит опыту соприкосновения с обслуживанием придать черты уникальности?

2.Задание на осуществление оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения. «КРИТЕРИЙ ВЫБОРА ИЗ ДВУХ БЛЮД/НАПИТКОВ»

Цель упражнения: научиться задавать Гостю критерий выбора при сравнении двух блюд/напитков без "снижения" одного блюда в пользу другого.

СИТУАЦИЯ:

Гость выбирает из двух блюд и/или напитков к ним и не может выбрать (в том числе и потому, что не имеет детального представления о составе перечисленных в меню блюд). Иной раз официант просто молча ждет, когда Гость сам "определился" с выбором. Либо на просьбу о помощи отвечает примерно следующее: "Это так индивидуально. У каждого свой вкус. Смотря, что Вы любите. Выбирайте...". И Гость будет еще четверть часа "выбирать". Либо официант начинает рекомендовать одно блюдо... в ущерб другому в этом же меню, а это недопустимо.

ЧТО НУЖНО СДЕЛАТЬ:

Задать Гостю критерий выбора, не "снижая" достоинств ни одного из блюд в меню.

Критерий выбора подбирается с учетом ситуации Гостя. На вопрос типа: "Какое блюдо вкуснее?", схема ответа: "Оба блюда вкусные. Но в Вашей ситуации лучше заказать это... поскольку.... (обосновать, т.е. задать критерий выбора)". Официант должен уметь сравнивать в пользу любого из 2-х блюд – в зависимости от ситуации Гостя. "Ситуациями Гостя" могут быть: - его вкусовые предпочтения (например: "с луком/без лука", "с уксусом/без уксуса", "с майонезом/без майонеза", "острое/не острое", "покрепче/не крепкий", "сладкое/не сладкое" и т.д.), - его "индивидуальные запросы" ("Гость на диете", "Гость вегетарианец", "У Гостя пост", "Гость не может ждать" и т.д.), - значимый повод или значимый "контекст" для посещения заведения ("отметить годовщину", "попробовать что-нибудь особенное", "удивить знакомого/знакомую" и т.д.). В таких случаях официант может задавать критерий выбора с точки зрения особого "статуса" блюда или напитка, - ранее заказанные блюда: они часто определяют выбор последующих блюд и напитков, которые с ними хорошо сочетаются (по вкусу, культуре потребления и т.д.). В таких случаях официант может задавать критерий выбора с точки зрения сочетаемости разных блюд и напитков. Даже если Гость не захочет выбрать то, что предложено, у него появится некий критерий, на который он сможет опираться при выборе.
5.2. Темы письменных работ
Темы рефератов и презентаций - Современное состояние рынка услуг питания в РФ. - Трудности организации предприятия питания. - Культура обслуживания как основа организационной культуры предприятия питания. - Профессиональная этика работника предприятия питания. - Культура общения с гостями.
5.3. Фонд оценочных средств
ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ - Вопросы к экзамену - Культура обслуживания на предприятиях питания. - Безопасность и экологичность при обслуживании. - Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания. - Характеристика столовой посуды, приборов и столового белья. - Этические нормы и правила обслуживания на предприятиях питания
5.4. Перечень видов оценочных средств
Практическая работа Контрольная работа Реферат Экзаменационные вопросы
5.5. Рейтинг-план дисциплины
Процедуры оценки сформированности компетенций в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации ПК-2: Способен организовать процессы обслуживания на основе отраслевых стандартов сервиса с учетом запросов потребителей ПК-2.1: Применяет современные технологии обслуживания, отвечающие требованиям потребителей ПК-2.3: Разрабатывает предложения по совершенствованию процессов обслуживания гостей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания с учетом требований потребителя Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций Практическая работа: Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы. Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы. Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень. Устный опрос, собеседование: Не аттестован (Не удовлетворительно) - Ответ на поставленный вопрос отсутствует. Студент демонстрирует полное непонимание проблемы. Низкий (Удовлетворительно) - Дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы философские термины. Студент демонстрирует поверхностное понимание проблемы, не способен ответить на дополнительные вопросы. Средний (Хорошо) - Дан полный ответ на поставленные вопросы, однако студент затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются философские термины. Неполные ответы на дополнительные вопросы. Высокий (Отлично) - Дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров,

использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, дает полноценные ответы на дополнительные вопросы

Реферат:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Тема не раскрыта, реферат носит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура.

Низкий (Удовлетворительно) - Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая.

Средний (Хорошо) - Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы.

Высокий (Отлично) - Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований.

Контрольная работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий.

Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно.

Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу.

Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями.

Эссе:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Позиция автора не выражена или неясна, аргументация отсутствует, материал не организован и не логичен, нарушены требования к оформлению.

Низкий (Удовлетворительно) - Позиция автора обозначена, но аргументация слабая, логика изложений нарушена местами, структура неполная, стиль неровный.

Средний (Хорошо) - Позиция автора изложена ясно, приводит убедительные аргументы, логичное и связное изложение, соответствующая структура (введение, основная часть, заключение), стиль соответствует сути жанра.

Высокий (Отлично) - Оригинальная и четко выраженная авторская позиция, глубокие и разносторонние аргументы, блестящее логическое построение, совершенное соответствие эссе, образный и выразительный стиль, демонстрирующее личное видение проблемы, идеальное оформление.

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до

5 в каждой из 2-х модулей). Выполнение заданий на этапе сдачи зачета и экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета и экзамена.

При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу:

Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован.

Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий.

Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний.

Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Сологубова Г. С.	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л1.2	Баранов Б. А., Скоркина И. А.	Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л1.3	Мантрова А. В.	Технология и организация питания: учебное пособие для студентов направлений подготовки 43.03.03 «гостиничное дело», 38.03.02 «менеджмент» (профиль «менеджмент гостинично-ресторанных предприятий»)	Москва: РУТ (МИИТ), 2019
Л1.4	Автюхова О. В.	Организация питания в курортных и гостиничных комплексах: учеб. пособие	Омск: ОмГТУ, 2022

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
--	---------------------	----------	-------------------

Л2.1	Сологубова Г. С.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024
------	------------------	---	---------------------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.2	Романова Н. К., Селю Е. С., Решетник О. А.	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания	Казань: КНИТУ, 2016
Л2.3	Денисович Ю. Ю.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. В 2 ч. Ч. 1: Учебное пособие	Благовещенск: ДальГАУ, 2015
Л2.4	Никифорова Т. А.	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 19.03.04 технология продукции и организация общественного питания	Оренбург: ОГУ, 2019
Л2.5	Слезко Е. И., Гапонова В. Е., Купренко А. И.	Тестовые задания по организации производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебно-методическое пособие для студентов очной и заочной формы обучения по направлению подготовки 19.03.04 технология продукции и организация общественного питания	Брянск: Брянский ГАУ, 2022
Л2.6	Сологубова Г. С.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2025

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Информационно-правовой портал Гарант
Э2	СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ
Э3	Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	Перечень программного обеспечения
6.3.1.2	
6.3.1.3	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
6.3.1.4	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.5	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
6.3.1.6	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.7	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем
6.3.2.2	Профессиональные базы данных (подборка информационных ресурсов по тематикам):
6.3.2.3	1.Государственная статистика России : сайт.- URL: http:// rosstat.gov.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.
6.3.2.4	2.Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/ (дата обращения 01.02.2023). – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.5	3.Министерство спорта РФ : сайт. - URL: http://minsport.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.
6.3.2.6	4.Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.7	5.Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.8	6.Министерство спорта РТ: сайт.- URL: http:// minsport.tatarstan.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.
6.3.2.9	7.Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL: http://www.e-library.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.10	8.Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.11	9.Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.

6.3.2.12	10.Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.13	11.ПАКУ "Санатории Татарстана" : URL: https://www.san.tatar/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.14	12. Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: http://www.atart.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.15	13.ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: https://kazantravel.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.16	14. Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: https://vk.com/rt_chefs (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	ул. Деревня Универсиады д.35 (Учебно-лабораторный корпус) Е602 Персональный компьютер ICL RAY, ЖК ТВ Hyundai 75 дюймов, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету. "Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016 Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015) Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023) IC.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025 Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)"
-----	--

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущей успеваемости по дисциплине относятся:

Доклад – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

Презентация – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

Практическая работа - является средством применения и реализации полученных обучающимися знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

Ситуационная задача – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

Промежуточная аттестация – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю.

Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена.

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен может проводиться в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 1 теоретический вопрос и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.).

Виды и формы отработки пропущенных занятий

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом пропущенного занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с

последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

Презентация – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

РАЗДЕЛ МУП:

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции.

Целью самостоятельной работы является:

- Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины.
- Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами.
- Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия.
- Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов:

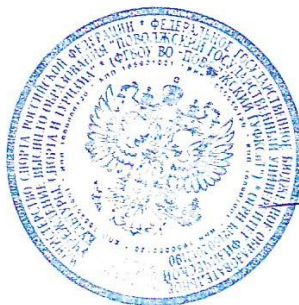
- Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затруднят понимание последующих.
- Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно.
- Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы.
- Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание.
- Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?", "какие есть альтернативы?". Не просто запоминайте, а пытайтесь понять логику и смысл.
- Использование различных источников: не ограничивайтесь одним учебником. Сверяйте информацию, ищите дополнительные разъяснения.
- Самоконтроль: после изучения каждой темы проверяйте свои знания с помощью контрольных вопросов, тестовых заданий или решая небольшие задачи.
- Обратная связь: не стесняйтесь обращаться к преподавателю за консультацией при возникновении затруднений.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие основные виды:

- Изучение теоретического материала: проработка конспектов лекций, основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых актов.

- Работа с нормативно-правовыми актами и информационно-правовыми системами: поиск, анализ и интерпретация действующих законов и подзаконных актов.
- Решение практических задач и кейсов: применение теоретических знаний для анализа ситуаций и принятия обоснованных решений.
- Подготовка к семинарским/практическим занятиям: изучение тем, подготовка докладов, выступлений, ответов на вопросы.
- Выполнение индивидуальных заданий: подготовка рефератов, эссе, презентаций, мини-проектов.
- Самоконтроль: выполнение тестовых заданий, решение контрольных вопросов.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиЦТ
 А.В. Павлова
 22.05.25 г.

Рабочая программа дисциплины **Анимационная деятельность в гостиницах и ресторанах**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.03 Гостиничное дело, Гостинично-ресторанная деятельность		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах: зачеты 5	
в том числе:			
аудиторные занятия	48		
самостоятельная работа	96		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Распределение часов дисциплины по семестрам				
Семестр (<u><Курс>.</u> <u><Семестр на курсе></u>)	5 (3.1)		Итого	
Неделя	17 2/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	96	96	96	96
Итого	144	144	144	144

Автор (ы) программы:

Ст. преп., Матасова Алсу Камилевна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Формирование системных знаний и профессиональных умений в области организации культурно-досуговой и анимационной деятельности в туризме и гостеприимстве, основанных на глубоком понимании её исторической эволюции, культурных традиций и современных управленческих технологий.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Кросс-культурные коммуникации	
2.1.2	Профессиональная этика и этикет	
2.1.3	Организация приема и обслуживания клиентов	
2.1.4	Технологии гостиничной деятельности	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	
2.2.2	Основы подготовки выпускной квалификационной работы	
2.2.3	Управление проектами в гостинично-ресторанной деятельности	
2.2.4	Технологии продвижения и продаж в гостиницах и ресторанах	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-2: Способен организовать процессы обслуживания на основе отраслевых стандартов сервиса с учетом запросов потребителей	
ПК-2.1: Применяет современные технологии обслуживания, отвечающие требованиям потребителей	

Знать: Историческую эволюцию и современные принципы организации культурно-досуговой деятельности, включая теоретические основы, типологию и технологии анимационных услуг с учетом этнокультурных, психологических и возрастных особенностей потребителей.
Уметь: Технологиями создания, моделирования и проведения анимационных программ в сфере гостеприимства, а также методами управления анимационной службой для эффективного удовлетворения потребностей гостей в соответствии с современными требованиями.
Владеть: Разрабатывать, адаптировать и реализовывать анимационные программы для различных целевых групп, применяя анимационный менеджмент и соответствующие методы работы с персоналом, материальной базой и реквизитом.
ПК-2.3: Разрабатывает предложения по совершенствованию процессов обслуживания гостей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания с учетом требований потребителя

Знать: Методологию и исторические основы разработки анимационных услуг, включая принципы их адаптации под этнокультурные, возрастные и индивидуальные особенности потребителей.
Уметь: Анализировать и диагностировать существующие процессы обслуживания в сфере гостеприимства для разработки и обоснования предложений по их совершенствованию на основе современных анимационных технологий и менеджмента.
Владеть: Технологией проектирования и внедрения инновационных анимационных программ и систем управления персоналом, направленных на повышение качества обслуживания и удовлетворённости гостей.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	История развития культурно-досуговой деятельности. /Тема/	5					

1.2	История развития культурно-досуговой деятельности. /Лек/	5	4	ПК-2.1-31 ПК-2.3-31	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.3	История развития культурно-досуговой деятельности. /Пр/	5	4	ПК-2.1-31 ПК-2.3-31	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.4	История развития культурно-досуговой деятельности. /Ср/	5	10	ПК-2.1-31 ПК-2.3-31	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.5	Основы анимационной деятельности. /Тема/	5					
1.6	Современные виды информационного обслуживания /Лек/	5	2	ПК-2.1-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.7	Современные виды информационного обслуживания /Пр/	5	2	ПК-2.1-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.8	Современные виды информационного обслуживания /Ср/	5	6	ПК-2.1-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.9	Виды анимации в гостиничной и ресторанной деятельности. Анимационный менеджмент. /Тема/	5					
1.10	Виды анимации в гостиничной и ресторанной деятельности. Анимационный менеджмент. /Лек/	5	2	ПК-2.3-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.11	Виды анимации в гостиничной и ресторанной деятельности. Анимационный менеджмент. /Пр/	5	4	ПК-2.3-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.12	Виды анимации в гостиничной и ресторанной деятельности. Анимационный менеджмент. /Ср/	5	10	ПК-2.3-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.13	Организация гостиничной и ресторанной анимации /Тема/	5					
1.14	Организация гостиничной и ресторанной анимации /Лек/	5	4	ПК-2.1-В1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		

1.15	Организация гостиничной и ресторанной анимации /Пр/	5	8	ПК-2.1-B1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.16	Организация гостиничной и ресторанной анимации /Ср/	5	20	ПК-2.1-B1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.17	Организация анимационного обслуживания для детей /Тема/	5					
1.18	Организация анимационного обслуживания для детей /Лек/	5	2	ПК-2.1-31	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.19	Организация анимационного обслуживания для детей /Пр/	5	4	ПК-2.1-31	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.20	Организация анимационного обслуживания для детей /Ср/	5	15	ПК-2.1-31	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.21	Технология разработки анимационных программ /Тема/	5					
1.22	Технология разработки анимационных программ /Лек/	5	2	ПК-2.3-B1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.23	Технология разработки анимационных программ /Пр/	5	10	ПК-2.3-B1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.24	Технология разработки анимационных программ /Ср/	5	35	ПК-2.3-B1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Задания для проведения текущего контроля

1. Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

1. Как разделяются туристы по своему отношению к проведению досуга.
2. Расскажите о предпочтительных формах анимационной работы с разными возрастными группами отдыхающих.
3. Примеры диверсификации рекреационной, туристской и гостиничной анимации.
4. Перечислите правила общения аниматоров с различными психотипами потребителей анимационных программ.
5. Какие задачи анимационного менеджмента реализуются при выполнении функций: а) планирования? б) организации? в) мотивации? г) контроля?
6. В чем заключается стратегия и тактика управления анимационным процессом.

2. Практические работы

1. Разработка туристского анимационного маршрута.

Задание: В форме презентации представить проект анимационного маршрута с целью посещения какого-либо праздника, фестиваля и т.д. Отметить какие достопримечательности туристы будут посещать. Презентацию составить в виде рекламного предложения потребителю, чтобы заинтересовать его посетить данный анимационный маршрут. Учитывать

психологические особенности потребителей анимационных программ различного возраста, пола, социального положения.

2. Туристские анимационные маршруты в предложениях ведущих российских туроператоров. Анализ программ.

Вопросы для обсуждения:

1. Мировые туроператоры, предлагающие туристские анимационные маршруты. Анализ программ. Анализ организации процесса обслуживания туристов, в зависимости от этнокультурных, исторических и религиозных традиций.
2. Российские туроператоры, предлагающие туристские анимационные маршруты. Анализ программ. Анализ организации процесса обслуживания туристов, в зависимости от этнокультурных, исторических и религиозных традиций.
3. Наиболее перспективные направления и туры.
4. Инновации в анимационных турах.

3. Выбрать единое направление, например сюжет фильма, сериала, книги, компьютерной игры и т.д. для создания анимационной программы, сценария и организации анимационного сервиса. (ВЫБРАТЬ ТРИ НАПРАВЛЕНИЯ)

Заполнить таблицу:

Направление, например сюжет фильма, сериала, книги, компьютерной игры и т.д.

Характеристика, основные сюжеты, которые можно использовать в анимационной программе

Примерные места, локации, где можно провести (страна, населённый пункт, тематический парк, геогр. место и т.д.)

Функции туристской анимации (посмотреть определение в лекции и отобрать подходящие функции для своего продукта)

4. Подбор средств размещения для проведения анимационной программы:

1. Подбор средств размещения туристов

СРЕДСТВО РАЗМЕЩЕНИЯ

ИНФРАСТРУКТУРА ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ АНИМАЦИОННОЙ ПРОГРАММЫ

ВИДЫ АНИМАЦИИ, УДОВЛЕТВОРЯЮЩИЕ РАЗЛИЧНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ ТУРИСТОВ

ПОДБОР АНИМАЦИОННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ

5. Подбор анимационной программы по возрасту

Классификация туристов по возрасту Анимационная программа Локация, дополнительные реквизиты и т.д.

Особенности проведения

0-2 года - инфанты (грудные дети)

3-8 лет – дети-дошкольники

9-18 лет – подростки-школьники

18-25 лет – молодежь, студенты

26-64 лет – взрослые люди

65 лет и старше – люди третьего возраста

6. Особенности проведения анимационной программы для разных категорий

Национальность Особенности вашей анимационной программы

1 Российские туристы

2 Немецкие туристы

3 Польские туристы

4 Американские туристы

5 Испанские туристы

5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов и презентаций

1. Правила общения с потребителями анимационных программ различного возраста, пола, социального положения.
2. Национальные особенности потребителей анимационных программ.
3. Виды анимационных программ.
4. Роль анимации в туризме.
5. Спорт и анимация через движение как основные элементы гостиничных анимационных программ.
6. История развития анимационной деятельности.

5.3. Фонд оценочных средств

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Вопросы к зачёту

1. Национальные особенности потребителей анимационных программ?
2. Виды анимационных программ?
3. Организация процесса обслуживания потребителей анимационного тура?
4. Специальные знания по психологии при проведении различных видов анимационных программ?
5. Расскажите о эволюции оказания досуговых и анимационных услуг, с точки зрения этики обслуживания гостей?
6. Правила общения с потребителями анимационных программ различного возраста, пола, социального положения?
7. Должностные обязанности крупье, инспектора, менеджера, управляющего казино?
8. Материально-техническая база для реализации анимационных программ Культура общения с гостями.
9. Анимационный менеджмент и его основные функции?
10. Общие требования, предъявляемые к аниматорам отеля?

2. Тестовые задания

1. Культурная анимация

- А) удовлетворяет потребность людей в духовном развитии личности через соприкосновение с памятниками и современными образцами культуры страны
- Б) удовлетворяет потребность человека в творчестве, в демонстрации своих творческих созидательных способностей
- В) удовлетворяет потребность в общении с новыми людьми, с интересными людьми, с открытием внутреннего мира людей и познанием себя

2. Для гостей, относящихся к категории «Неисправимые скептики и ворчуны», с точки зрения анимационного обслуживания подойдёт

- А) умение выслушать, подыграть инициативам туриста.
- Б) программы, в которые включены игры на пляже, видеотека, вечерние шоу
- В) разнообразие предлагаемых программ.

3. Испанские гости

- А) Энергичны, но неорганизованны, и часто непредсказуемы.
- Б) Представляют собой клубок противоречий
- В) будто специально созданы для всевозможных торжеств – банкетов, фестивалей, праздников, которые превращают в грандиозные спектакли, наслаждаясь действием и собственным участием в нем.

4. Анимация должна быть

- А) планируемой,
- Б) четко регламентированной и организационно управляемой деятельностью,
- В) обеспеченной материальными, финансовыми и кадровыми ресурсами.

5. Стабилизирующая функция

- А) позволяющая перейти от повседневной обстановки к свободной, досуговой;
- Б) освобождающая человека от физической и психической усталости повседневной жизни;
- В) создающие положительные эмоции и стимулирующая психическую стабильность;

6. К управляемой подсистеме гостиничной анимации относятся:

- А) туристы
- Б) руководящий персонал анимационной службы
- В) исполнительный персонал анимационной службы

5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный опрос
Практическая работа
Презентации
Реферат
Тестирование
Контрольная работа

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Процедуры оценки сформированности компетенций в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации
ПК-2: Способен организовать процессы обслуживания на основе отраслевых стандартов сервиса с учетом запросов потребителей:

ПК-2.1: Применяет современные технологии обслуживания, отвечающие требованиям потребителей

ПК-2.3: Разрабатывает предложения по совершенствованию процессов обслуживания гостей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания с учетом требований потребителя

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Устный опрос, собеседование:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Ответ на поставленный вопрос отсутствует. Студент демонстрирует полное непонимание проблемы.

Низкий (Удовлетворительно) - Дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы философские термины. Студент демонстрирует поверхностное понимание проблемы, не способен ответить на дополнительные вопросы.

Средний (Хорошо) - Дан полный ответ на поставленные вопросы, однако студент затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются философские термины. Неполные ответы на дополнительные вопросы.

Высокий (Отлично) - Дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, дает полноценные ответы на дополнительные вопросы

Реферат:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Тема не раскрыта, реферат носит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура.

Низкий (Удовлетворительно) - Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая.

Средний (Хорошо) - Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы.

Высокий (Отлично) - Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований.

Контрольная работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий.

Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно.

Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу.

Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями.

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до

5 в каждой из 2-х модулей). Выполнение заданий на этапе сдачи зачета и экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета и экзамена.

При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу:

Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован.

Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий.

Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний.

Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Бочарова Н. И., Тихонова О. Г.	Педагогика досуга. Организация досуга детей в семье: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.2	Бурмистрова Е. В.	Методика и технология работы социального педагога. Организация досуговой деятельности: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.3	Каменец А. В., Урмина И. А., Заярская Г. В.	Основы культурно-досуговой деятельности: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.4	Шульга И. И.	Педагогическая анимация: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.5	Бурмистрова Е. В.	Методика и технология работы социального педагога. Организация досуговой деятельности: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л1.6	Медведенко В. В.	Режиссура культурно-досуговых программ: мастерство ведущего: учебное пособие	Барнаул: АлтГИК, 2021
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Бражников М. А.	Сервисология: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Рамендик Д. М., Одинцова О. В.	Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Скобкин С. С.	Экономика организации в гостиничном сервисе: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л2.4	Куприянов Б., Миновская О. В., Ручко Л. С.	Методика организации досуговых мероприятий. Ролевая игра: практическое пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Информационно-правовой портал Гарант		
Э2	СТАТИСТИКА.ру: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ		
Э3	Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	Перечень программного обеспечения		
6.3.1.2			
6.3.1.3	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016		
6.3.1.4	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)		
6.3.1.5	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)		
6.3.1.6	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025		
6.3.1.7	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем		
6.3.2.2	Профессиональные базы данных (подборка информационных ресурсов по тематикам):		
6.3.2.3	1.Государственная статистика России : сайт.- URL:http:// https://rosstat.gov.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). - – Текст : электронный.		
6.3.2.4	2.Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru// (дата обращения 01.02.2023). – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.		
6.3.2.5	3.Министерство спорта РФ : сайт. - URL:http://minsport.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.		
6.3.2.6	4.Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.7	5.Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.8	6.Министерство спорта РТ: сайт.- URL:http:// https://minsport.tatarstan.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.		
6.3.2.9	7.Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL:http://www.e-library.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.		
6.3.2.10	8.Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.		
6.3.2.11	9.Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.12	10.Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.13	11.ПАСКУ "Санатории Татарстана" : URL: https://www.san.tatar/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.14	12. Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: http://www.atart.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		

6.3.2.15	13.ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: https://kazantravel.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.16	14. Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: https://vk.com/rt_chefs (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	ул. Деревня Универсиады д.35 (Учебно-лабораторный корпус) Е602 Персональный компьютер ICL RAY, ЖК ТВ Hyundai 75 дюймов, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету. "Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.11.2023)
7.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
7.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
7.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
7.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)"
7.6	

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущей успеваемости по дисциплине относятся:

Доклад – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

Презентация – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

Практическая работа - является средством применения и реализации полученных обучающимися знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

Ситуационная задача – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

Промежуточная аттестация – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю.

Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена.

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен может проводиться в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 1 теоретический вопрос и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Экзаменационный тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

Виды и формы отработки пропущенных занятий

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом пропущенного занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем);

самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если

студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

Презентация – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

РАЗДЕЛ МУП:

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции.

Целью самостоятельной работы является:

- Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины.
- Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами.
- Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия.
- Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

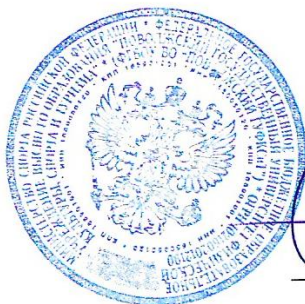
Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов:

- Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затрудняют понимание последующих.
- Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно.
- Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы.
- Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание.
- Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?", "какие есть альтернативы?". Не просто запоминайте, а пытайтесь понять логику и смысл.
- Использование различных источников: не ограничивайтесь одним учебником. Сверяйте информацию, ищите дополнительные разъяснения.
- Самоконтроль: после изучения каждой темы проверяйте свои знания с помощью контрольных вопросов, тестовых заданий или решая небольшие задачи.
- Обратная связь: не стесняйтесь обращаться к преподавателю за консультацией при возникновении затруднений.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие основные виды:

- Изучение теоретического материала: проработка конспектов лекций, основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых актов.
- Работа с нормативно-правовыми актами и информационно-правовыми системами: поиск, анализ и интерпретация действующих законов и подзаконных актов.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиЦТ
 А.В. Павлова

22.05.25 г.

Рабочая программа дисциплины **Организация приема и обслуживания клиентов**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.03 Гостиничное дело, Гостинично-ресторанная деятельность		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	5 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	180	Виды контроля в семестрах: экзамены 3	
в том числе:			
аудиторные занятия	33		
самостоятельная работа	111		
часов на контроль	36		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Распределение часов дисциплины по семестрам				
Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
Неделя	17 3/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	12	12	12	12
Практические	20	20	20	20
Индивидуальные занятия	1	1	1	1
Итого ауд.	33	33	33	33
Контактная работа	33	33	33	33
Сам. работа	111	111	111	111
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Никонова Татьяна Викторовна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	сформировать профессиональные навыки организации эффективного приёма и комплексного обслуживания клиентов в соответствии со стандартами индустрии гостеприимства.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Обучение служением	
2.1.2	Введение в гостиничную деятельность	
2.1.3	Основы российской государственности	
2.1.4	История России	
2.1.5	Философия	
2.1.6	Правоведение	
2.1.7	Русский язык	
2.1.8	Основы военной подготовки	
2.1.9	Физическая культура и спорт	
2.1.10	Безопасность жизнедеятельности	
2.1.11	Основы экономики и менеджмента	
2.1.12	Ознакомительная практика	
2.1.13	Информационные технологии	
2.1.14	Профессиональная этика и этикет	
2.1.15	Технологии гостиничной деятельности	
2.1.16	Основы исследовательской деятельности	
2.1.17	География мирового гостиничного рынка	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	
2.2.2	Специальные виды питания	
2.2.3	Кухни народов мира	
2.2.4	Преддипломная практика	
2.2.5	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	
2.2.6	Технологическая практика	
2.2.7	Организационно-управленческая практика	
2.2.8	Организация обслуживания торжеств	
2.2.9	Кейтеринг в ресторанной деятельности	
2.2.10	Основы бухгалтерского учета и отчетности	
2.2.11	Налоги и налогообложение	
2.2.12	Основы подготовки выпускной квалификационной работы	
2.2.13	Межкультурные коммуникации на иностранном языке	
2.2.14	Безопасность в сфере гостеприимства и общественного питания	
2.2.15	Предпринимательство в сфере гостеприимства и общественного питания	
2.2.16	Деловое общение на иностранном языке	
2.2.17	Проектирование гостиничной деятельности	
2.2.18	Стандартизация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	
2.2.19	Государственное регулирование гостиничной деятельности	
2.2.20	Управление проектами в гостинично-ресторанной деятельности	
2.2.21	Технологии ресторанного сервиса	
2.2.22	Анимационная деятельность в гостиницах и ресторанах	
2.2.23	Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности	
2.2.24	Управление деятельностью гостиниц и ресторанов	
2.2.25	Финансовый менеджмент в гостиницах и ресторанах	
2.2.26	Технологии продвижения и продаж в гостиницах и ресторанах	

2.2.27	Ценообразование в гостиничной деятельности
2.2.28	Барное дело
2.2.29	Культура напитков мира
2.2.30	Курортоведение
2.2.31	Организация санаторно-курортной деятельности
2.2.32	Реклама и связи с общественностью в гостинично-ресторанной деятельности
2.2.33	Анализ финансово-хозяйственной деятельности в гостиницах и ресторанах
2.2.34	Франчайзинг в гостинично-ресторанной деятельности
2.2.35	Стимулирование сбыта в гостинично-ресторанной деятельности
2.2.36	Инвестиционный анализ в гостинично-ресторанной деятельности
2.2.37	Брендинг в гостинично-ресторанной деятельности

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-1: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-1.3: Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания

Знать:

основные теории, принципы и методы проектирования, описания и оптимизации бизнес-процессов, а также требования к разработке регламентов и стандартов качества в сфере гостеприимства и общественного питания.

Уметь:

анализировать, формализовывать и внедрять системы бизнес-процессов и стандартов обслуживания, адаптированные к специфике конкретных подразделений гостиницы или ресторана.

Владеть:

практическими навыками процессного управления, аудита и контроля за соблюдением установленных регламентов для обеспечения эффективной и стандартизированной работы всех служб.

ПК-2: Способен организовать процессы обслуживания на основе отраслевых стандартов сервиса с учетом запросов потребителей

ПК-2.2: Осуществляет коммуникации с потребителями услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

Знать:

теоретические основы, принципы и современные методы клиентских коммуникаций, а также инструменты для исследования удовлетворенности, лояльности и мониторинга качества услуг.

Уметь:

выстраивать эффективный диалог с гостями, применять методики для измерения их удовлетворенности и лояльности, а также систематически оценивать и анализировать качество обслуживания.

Владеть:

Владеть: практическими навыками ведения деловой переписки и переговоров, проведения опросов, обработки обратной связи и использования полученных данных для управления качеством обслуживания.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции
	Раздел 1. Фундаментальные основы гостиничного сервиса			
1.1	Сущность и направления обслуживания клиентов гостиниц /Тема/	3	0	

1.2	Сущность и направления обслуживания клиентов гостиниц /Лек/	3	2	ПК-1.3-31 ПК-1.3-У1 ПК-1.3-В1 ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-В1
1.3	Сущность и направления обслуживания клиентов гостиниц /Пр/	3	2	ПК-1.3-31 ПК-1.3-У1 ПК-1.3-В1 ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-В1
1.4	Сущность и направления обслуживания клиентов гостиниц /Ср/	3	20	ПК-1.3-31 ПК-1.3-У1 ПК-1.3-В1 ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-В1
1.5	Основные концепции гостиничного обслуживания /Тема/	3	0	
1.6	Основные концепции гостиничного обслуживания /Лек/	3	1	ПК-1.3-31 ПК-1.3-У1 ПК-1.3-В1
1.7	Основные концепции гостиничного обслуживания /Пр/	3	4	ПК-1.3-31 ПК-1.3-В1 ПК-1.3-У1
1.8	Основные концепции гостиничного обслуживания /Ср/	3	12	ПК-1.3-31 ПК-1.3-В1 ПК-1.3-У1
1.9	Психологические аспекты приема и обслуживания гостей /Тема/	3	0	
1.10	Психологические аспекты приема и обслуживания гостей /Лек/	3	2	ПК-2.2-31 ПК-2.2-В1 ПК-2.2-У1
1.11	Психологические аспекты приема и обслуживания гостей /Пр/	3	2	ПК-2.2-В1 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-31
1.12	Психологические аспекты приема и обслуживания гостей /Ср/	3	12	ПК-2.2-В1 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-31
1.13	Конфликтные ситуации при приеме и обслуживании туристов /Тема/	3	0	
1.14	Конфликтные ситуации при приеме и обслуживании туристов /Лек/	3	2	ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-В1
1.15	Конфликтные ситуации при приеме и обслуживании туристов /Пр/	3	2	ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-В1
1.16	Конфликтные ситуации при приеме и обслуживании туристов /Ср/	3	4	ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-В1
	Раздел 2. Технологии и практика организации обслуживания в индустрии гостеприимства			
2.1	Уровни качества обслуживания клиентов /Тема/	3	0	

2.2	Уровни качества обслуживания клиентов /Лек/	3	2	ПК-1.3-31 ПК-1.3-У1 ПК-1.3-В1 ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-В1
2.3	Уровни качества обслуживания клиентов /Пр/	3	2	ПК-1.3-31 ПК-1.3-У1 ПК-1.3-В1 ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-В1
2.4	Уровни качества обслуживания клиентов /Ср/	3	8	ПК-1.3-31 ПК-1.3-У1 ПК-1.3-В1 ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-В1
2.5	Цикл обслуживания клиентов индустрии гостеприимства /Тема/	3	0	
2.6	Цикл обслуживания клиентов индустрии гостеприимства /Лек/	3	1	ПК-1.3-31 ПК-1.3-У1 ПК-1.3-В1
2.7	Цикл обслуживания клиентов индустрии гостеприимства /Пр/	3	2	ПК-1.3-31 ПК-1.3-В1 ПК-1.3-У1
2.8	Цикл обслуживания клиентов индустрии гостеприимства /Ср/	3	19	ПК-1.3-31 ПК-1.3-У1 ПК-1.3-В1
2.9	Организация обслуживания гостей на предприятиях общественного питания гостиниц /Тема/	3	0	
2.10	Организация обслуживания гостей на предприятиях общественного питания гостиниц /Лек/	3	1	ПК-1.3-31 ПК-1.3-У1 ПК-1.3-В1 ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-В1
2.11	Организация обслуживания гостей на предприятиях общественного питания гостиниц /Пр/	3	2	ПК-1.3-31 ПК-1.3-У1 ПК-1.3-В1 ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-В1
2.12	Организация обслуживания гостей на предприятиях общественного питания гостиниц /Ср/	3	16	ПК-1.3-31 ПК-1.3-У1 ПК-1.3-В1 ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-В1
2.13	Организация анимационного обслуживания клиентов гостиниц /Тема/	3	0	
2.14	Организация анимационного обслуживания клиентов гостиниц /Лек/	3	1	ПК-2.2-31 ПК-2.2-В1 ПК-2.2-У1
2.15	Организация анимационного обслуживания клиентов гостиниц /Пр/	3	4	ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-В1
2.16	Организация анимационного обслуживания клиентов гостиниц /Ср/	3	20	ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-В1
	Раздел 3. Индивидуальные занятия			

3.1	ИЗ /Тема/	3	0	
3.2	ИЗ /ИЗ/	3	1	ПК-1.3-31 ПК-1.3-У1 ПК-1.3-В1 ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-В1
	Раздел 4. Итоговый контроль			
4.1	Экзамен /Тема/	3	0	
4.2	Экзамен /Экзамен/	3	36	ПК-1.3-31 ПК-1.3-У1 ПК-1.3-В1 ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-В1

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

ВОПРОСЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ (ДОКЛАДЫ)

ТЕМА 1. Сущность и направления обслуживания клиентов гостиниц

1. Природа гостиничной услуги и её ключевые характеристики.
2. Основные формы обслуживания: индивидуальное, групповое, самообслуживание.
3. Класс обслуживания и его связь с категорией отеля.
4. Ключевые факторы, влияющие на сервис (технические, кадровые, организационные).
5. Влияние потребителей и конкурентов на стратегию обслуживания.
6. Уровень обслуживания: от минимальных стандартов к премиальному сервису.

ТЕМА 2. Основные концепции гостиничного обслуживания

1. Модель и базовые концепции гостеприимства.
2. Гуманитарная концепция: гость как личность и человеческий подход.
3. Технологическая концепция: стандартизация, процессы и эффективность.
4. Коммерческая и функциональная концепции.
5. Иерархия стандартов: международные, национальные, внутренние.
6. Сравнительный анализ концепций: достоинства, недостатки и сфера применения.

ТЕМА 3. Психологические аспекты приема и обслуживания гостей

1. Психология обслуживания и роль человеческого фактора.
2. Контактная зона: понятие, типы и значение первого впечатления.
3. Психолого-поведенческие особенности современных клиентов.
4. Психология презентации услуги и влияние на решение гостя.
5. Психологические портреты типичных клиентов и сотрудников.
6. Правила профессионального общения и особенности делового этикета в отеле.

ТЕМА 4. Конфликтные ситуации при приеме и обслуживании туристов

1. Сущность и причины возникновения конфликтов в гостинице.
2. Виды и типы конфликтов (деловые, личностные, с гостями, внутри коллектива).
3. Динамика развития конфликтной ситуации.
4. Восприятие качества и ценность услуги с точки зрения гостя.
5. Основные методы разрешения конфликтов (компромисс, приспособление, сотрудничество).
6. Профилактика конфликтов и правила поведения персонала в сложных ситуациях.

ТЕМА 5. Уровни качества обслуживания клиентов

1. Понятие и составляющие качества гостиничного обслуживания.
2. Иерархия уровней: от криминального и нормативного до фирменного и «экстра-класса».
3. Критерии и признаки каждого уровня.
4. «Точки впечатления» (моменты истины) в цикле обслуживания.
5. Основные цели и черты качественного обслуживания.
6. Практические примеры проявления разных уровней сервиса.

ТЕМА 6. Цикл обслуживания клиентов индустрии гостеприимства

1. Основные принципы и особенности гостиничного обслуживания.
2. Технологический цикл гостя: от предварительного заказа до выезда.
3. Бронирование: формы, типы, документооборот.
4. Прием, регистрация и размещение: ключевые процедуры.
5. Организация сервисных служб и их функции.
6. Порядок проживания и формы расчетов с клиентами.

ТЕМА 7. Организация обслуживания гостей на предприятиях общественного питания гостиниц

1. Особенности услуги питания в структуре гостиничного продукта.

2. Классификация предприятий питания в отелях (ресторан, кафе, бар, room-service).
3. Специальные формы обслуживания: «шведский стол», кейтеринг.
4. Организация питания в транспортных средствах (поезд, корабль).
5. Требования к материально-техническому оснащению ресторанов отеля.
6. Требования к профессиональным и личным качествам обслуживающего персонала.

ТЕМА 8. Организация анимационного обслуживания клиентов гостиниц

1. Цели, задачи и виды анимации в гостинице (гостиничная, туристская).
2. Типология анимационных программ (спортивные, развлекательные, образовательные).
3. Потребительский спрос и разработка программ под целевую аудиторию.
4. Структура и задачи анимационной службы.
5. Профессиональный портрет аниматора (менеджера по анимации).
6. Технология организации и проведения комплексного анимационного мероприятия.

Практическая работа (Задачи для текущего контроля знаний)

Практическая работа №1 (по Теме 1, 2, 5)

Задача: Анализ сервисной концепции

Вы — менеджер нового бутик-отеля на 30 номеров в историческом центре города. Сформулируйте и обоснуйте выбор ведущей концепции обслуживания для вашего отеля (гуманитарная, технологическая, коммерческая или их синтез). В ответе:

1. Назовите не менее 3 ключевых элементов вашей концепции (например, «персонализированное приветствие», «цифровой ключ», «гибкая система лояльности»).
2. Объясните, как выбранная концепция повлияет на ожидаемый уровень обслуживания (нормативный, фирменный, экстра-класс).
3. Опишите одну точку впечатления (момент истины) для гостя, которая будет напрямую вытекать из вашей концепции.

Практическая работа №2 (по Теме 3, 4)

Задача: Разрешение конфликтной ситуации

Гость (холерик по типу темперамента) в ярости подходит к стойке ресепшн на выезде. Он утверждает, что в его предварительном счете не была учтена плата за парковку, о которой его не предупредили при заселении, и теперь он отказывается ее оплачивать. Ваши действия как менеджера:

1. Опишите первые 3 шага в общении с гостем с учетом психологических особенностей его поведения.
2. Определите тип конфликта (деловой/личностный) и его наиболее вероятную причину.
3. Предложите конкретный вариант решения из принципа «выигрыш-выигрыш» (win-win).

Практическая работа №3 (по Теме 6)

Задача: Проектирование цикла обслуживания

Спроектируйте идеальный цикл обслуживания для гостя, который бронирует номер через онлайн-агентство (ОТА, например, Booking.com) с целью романтического уикенда.

1. Таблица: Заполните таблицу, указав ключевое действие, ответственное подразделение и технологию/инструмент для каждого из 4 этапов:

- о Этап 1: Предпродажный (до заезда)
- о Этап 2: Встреча и размещение
- о Этап 3: Проживание
- о Этап 4: Выезд и постобслуживание

2. Укажите, какое одно дополнительное усилие на любом этапе может превратить стандартное обслуживание в запоминающийся опыт (создать «вау-эффект»).

Практическая работа №4 (по Теме 7)

Задача: Организация специального питания

В ваш 4-звездочный городской отель с собственным рестораном заселяется группа из 15 деловых туристов. Организатор мероприятия просит обеспечить для них рабочий ланч «шведский стол» в конференц-зале на втором этаже на следующий день с 13:00 до 14:30.

1. Составьте чек-лист (список вопросов/действий) для согласования деталей с организатором (укажите не менее 5 пунктов).
2. Перечислите 3 ключевых требования к обслуживающему персоналу (официантам) во время этого мероприятия.
3. Предложите одно дополнительное решение, которое повысит удовлетворенность гостей от данной услуги питания.

Практическая работа №5 (по Теме 8)

Задача: Разработка анимационного предложения

Перед началом летнего сезона вам необходимо разработать еженедельную анимационную программу для семейного курортного отеля у моря.

1. Определите целевую аудиторию и основную задачу программы (например, детский досуг, вовлечение взрослых, создание атмосферы).
2. Предложите рамки программы: название, длительность, периодичность, место проведения.
3. Таблица: Заполните таблицу для 3 разных дней недели, указав для каждого:
 - о Время

- о Название мероприятия (например, «Вечерняя анимация для взрослых: квиз»)
- о Тип анимации (развлекательная, спортивная, творческая и т.д.)

Краткие проектные темы для индивидуальной работы студентов (ИЗ)

Проект 1: «Концепция гостеприимства для нишевого отеля»

Задача: Разработать уникальную сервисную концепцию для нового отеля в выбранной вами узкой нише (например, отель для цифровых кочевников, эко-лодж, мини-отель для владельцев собак, бутик-отель для паломников).

Результат: Концепт-документ (1-2 стр.), включающий:

1. Название отеля и слоган, отражающий философию.
2. Описание ключевой концепции обслуживания (гуманитарная/технологическая/гибридная).
3. Список из 3-5 уникальных стандартов обслуживания для этой ниши.
4. Эскиз одной ключевой «точки впечатления» для гостя.

Проект 2: «Скрипты и карта конфликтов»

Задача: Создать практическое руководство для сотрудника службы приёма и размещения по работе с возражениями и конфликтами.

Результат: Презентация или документ, содержащий:

1. Карту 3 типичных конфликтных ситуаций при заселении/выезде (например, нет брони, недовольство номером, спорный платеж).
2. Для каждой ситуации: алгоритм действий, готовые фразы (скрипты) для успокоения гостя и 2 варианта решения (стандартное и премиальное).
3. Чек-лист «Нельзя» — список запрещённых фраз и действий для персонала.

Проект 3: «Идеальный Guest Journey: от поиска до отзыва»

Задача: Спроектировать бесшовный путь гостя (customer journey map) для конкретного типа путешественника (деловой турист, молодожёны, семья с детьми), выбрав реальный или вымышленный отель.

Результат: Наглядная карта пути (в Canva, PowerPoint или на листе А3), включающая:

1. 5 ключевых этапов: Поиск/Бронирование → Заезд → Проживание → Выезд → После выезда.
2. Для каждого этапа: точки контакта гостя с отелем, его эмоции (смайлики), возможные «боли» и ваши решения для их устранения.
3. Обозначение одного «вау-момента», который превращает гостя в лояльного клиента.

Проект 4: «Анимационный уик-энд: от идеи до плана»

Задача: Выступить в роли менеджера по анимации и разработать тематическую программу на уик-энд для городского или курортного отеля.

Результат: Готовый план мероприятия, включающий:

1. Концепция: Тема уик-энда (например, «Гастрономические выходные», «Фестиваль настольных игр», «Йога-детокс») и целевая аудитория.
2. Программа: Расписание на 2 дня (суббота-воскресенье) с указанием времени, названия активностей, необходимого реквизита и зоны ответственности.
3. План продвижения: 3 идеи, как проинформировать гостей о программе (до заезда и в отеле).
4. Критерии успеха: 3 показателя, по которым вы поймёте, что проект удался.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Ключевые характеристики гостиничной услуги и их влияние на обслуживание.
2. Основные формы обслуживания гостей в гостинице.
3. Влияние конкурентной среды на стратегию обслуживания отеля.
4. Сравнение гуманитарной и технологической концепций обслуживания.
5. Иерархия стандартов обслуживания (международные, национальные, внутренние).
6. Понятие и типы «контактной зоны» в гостинице.
7. Психологические портреты типичных гостей и подходы к работе с ними.
8. Правила делового этикета для персонала службы приема и размещения.
9. Основные причины возникновения конфликтов с гостем.
10. Алгоритм разрешения конфликтной ситуации по принципу «выигрыш-выигрыш».
11. Уровни качества обслуживания: от нормативного до экстра-класса.
12. Понятие «точки впечатления» (момента истины) в цикле обслуживания.
13. Основные этапы технологического цикла обслуживания гостя.
14. Виды и особенности бронирования гостиничных услуг.
15. Ключевые функции службы приема и размещения (Front Office).
16. Особенности организации питания по системе «шведский стол» (Buffet).
17. Услуга «кейтеринг»: сущность и сфера применения в гостиницах.
18. Основные требования к обслуживающему персоналу ресторана отеля.
19. Цели и задачи анимационной службы в гостинице.
20. Типология анимационных программ (развлекательные, спортивные, образовательные).
21. Профессиональные качества менеджера по анимации (аниматора).
22. Роль человеческого фактора в создании позитивного гостевого опыта.
23. Влияние онлайн-отзывов на восприятие качества обслуживания.

24. Психология презентации номера или дополнительной услуги гостю.
25. Методы изучения удовлетворенности и лояльности гостей.
26. Особенности обслуживания корпоративных клиентов и групп.
27. Организация специальных форм расчета с гостями (например, постерный счет).
28. Взаимодействие службы приема с другими подразделениями отеля (Housekeeping, F&B).
29. Сущность и основные задачи ночного аудита.
30. Этические дилеммы в работе службы приема и размещения.

5.2. Темы письменных работ

1. Эволюция стандартов гостеприимства: от постоянных дворов до smart-отелей.
2. Влияние культурных особенностей гостей на стандарты обслуживания в международных гостиничных сетях.
3. Технологии искусственного интеллекта и чат-боты в организации приема и обслуживания гостей.
4. Концепция «бесшовного» гостевого опыта (Seamless Guest Journey): технологии и практика.
5. Управление репутацией отеля в эпоху digital: работа с онлайн-отзывами на TripAdvisor и OTA.
6. Геймификация как инструмент повышения лояльности гостей и мотивации персонала.
7. Особенности организации приема и обслуживания в отелях формата «бутик».
8. Эко-тренды в гостиничном сервисе: от green standards до zero waste.
9. Психология первого впечатления: роль сотрудника службы приема и размещения (Front Desk) в формировании образа отеля.
10. Кризисные коммуникации в гостиничном бизнесе: алгоритмы действий в нестандартных ситуациях.
11. Персонализация сервиса на основе анализа больших данных (Big Data) о госте.
12. Особенности обслуживания клиентов в отелях для отдыха с детьми (Family-friendly hotels).
13. Ночной аудит: сущность, технологии и роль в управлении доходностью (Revenue Management).
14. Тенденции развития анимационных услуг в городских и курортных отелях.
15. Влияние пандемии на трансформацию стандартов безопасности и гостеприимства.

Краткая методологическая рекомендация по написанию реферата

Методология написания реферата базируется на последовательной реализации трех ключевых этапов. Первый этап — подготовительно-аналитический: он включает формулировку четкой цели и задач, подбор и критический анализ актуальных научных и отраслевых источников (монографии, статьи в рецензируемых журналах, данные профессиональных ассоциаций), а также разработку детального плана, структурирующего логику изложения. На этом этапе принципиально важно выявить проблемное поле темы и различные научные позиции по рассматриваемому вопросу. Второй этап — исследовательско-оформительский, суть которого заключается в системном изложении материала в соответствии с классической структурой (введение, основная часть, заключение). Основная часть должна демонстрировать не компиляцию источников, а их анализ, сравнение и синтез, подкрепленный конкретными примерами и данными. Заключение должно содержать обобщенные выводы, напрямую вытекающие из текста и подтверждающие достижение поставленной цели. Обязательным условием является корректное оформление цитат, ссылок и списка литературы по действующему ГОСТу.

5.3. Фонд оценочных средств

Задание для самостоятельной работы

Задание 1. «Аудит точки контакта»

Цель: Развить навык критического анализа и внимания к деталям в реальной сервисной среде.

Формулировка задания:

Посетите любое предприятие гостеприимства (кофейня, ресторан, хостел, вестибюль отеля) в роли тайного гостя (Mystery Guest). Сфокусируйтесь на одной точке контакта (например, процесс заказа и оплаты). Опишите ваш опыт по схеме:

1. Факты: Что происходило шаг за шагом?
2. Эмоции: Какие чувства у вас вызывали действия персонала и обстановка?
3. Анализ: Найдите 1 сильную сторону и 1 «зону роста» (слабую сторону) процесса.
4. Рекомендация: Предложите одно конкретное улучшение.

Форма отчетности: Краткий аналитический отчет (1-1.5 страницы).

Задание 2. «Создание карты гостевого пути (Customer Journey Map)»

Цель: Освоить инструмент визуализации и проектирования клиентского опыта.

Формулировка задания:

Выберите конкретный сегмент гостей (например, «деловой турист на однодневной конференции» или «семья с ребенком на отдыхе»). Создайте для них упрощенную карту гостевого пути в отеле. Используйте шаблон с 5 этапами: 1.

Планирование/Бронирование, 2. Заезд, 3. Проживание, 4. Выезд, 5. После выезда. Для каждого этапа укажите:

- Канал/Точка контакта (сайт, телефон, стойка ресепшн, номер, email).
- Действие гостя (что он делает?).
- Эмоциональная кривая (отметьте на шкале от «разочарован» до «в восторге»).
- Возможная «боль» (что может пойти не так?).

Форма отчетности: Схема/инфографика (можно выполнить в PowerPoint, Canva, Figma) с краткими пояснениями.

Задание 3. «Бенчмаркинг сервисных стандартов»

Цель: Научиться проводить сравнительный анализ конкурентных практик.

Формулировка задания:

Проведите сравнительный анализ политики отмены бронирования (cancellation policy) у трех разных гостиниц/хостелов,

представленных на одном из ОТА (Booking.com, Ostrovok.ru и т.д.). Сравните их по следующим критериям:

1. Сроки бесплатной отмены.
2. Размер штрафа за позднюю отмену или no-show.
3. Условия оплаты (при заселении, предоплата).
4. Ясность и доступность формулировок для гостя.

Сделайте вывод: какая политика, на ваш взгляд, является наиболее сбалансированной — справедливой для отеля и удобной для гостя? Обоснуйте.

Форма отчетности: Сводная таблица сравнения и краткий вывод (до 1 страницы).

Задание 4. «Разработка скрипта для сложной ситуации»

Цель: Сформировать навыки структурированного профессионального общения.

Формулировка задания:

Разработайте диалог-скрипт (сценарий разговора) для сотрудника службы приема на случай, когда гость приезжает с гарантированным бронированием (prepaid), но все номера его категории заняты (ситуация Overbooking). Ваш скрипт должен включать:

1. Первые 3 фразы для снятия напряжения и проявления эмпатии.
2. Четкое объяснение ситуации и 2 варианта решения, которые вы предлагаете (например, размещение в отеле-партнере с оплатой трансфера или апгрейд в более высокую категорию без доплаты).
3. Алгоритм дальнейших действий (кто, что и когда делает).
4. Запрещенные фразы (чего ни в коем случае нельзя говорить гостю).

Форма отчетности: Текстовый документ со скриптом, разделенным на реплики сотрудника и предполагаемые реакции гостя.

Задание 5. «Создание профиля идеального сотрудника»

Цель: Закрепить понимание связи между стандартами обслуживания, психологией и личными качествами персонала.

Форматирование задания:

Создайте профиль компетенций (портрет) идеального сотрудника для одной из позиций в гостинице: администратор службы приема (Front Desk Agent) ИЛИ горничная (Room Attendant) ИЛИ менеджер по анимации. В профиле укажите:

- 3 ключевые профессиональные (hard) компетенции (например, знание PMS, навык уборки по стандарту, умение проводить игры).
- 3 ключевые личностные (soft) качества (например, стрессоустойчивость, внимание к деталям, харизма).
- 2 типичные стрессовые ситуации на этой позиции.
- 1 способ нематериальной мотивации, который будет эффективен именно для этого сотрудника.

Форма отчетности: Профиль в формате инфографики или структурированного описания.

Тест к зачету

****1. Неосвязаемость гостиничной услуги означает, что ее:****

****а) Качество трудно измерить до потребления****

- б) Производство и потребление разделены во времени
- в) Можно хранить на складе
- г) Легко стандартизировать

****2. Какой тип бронирования является наиболее надежным для отеля?*****

****а) Гарантированное бронирование (гость вносит предоплату или предоставляет реквизиты карты)****

- б) Негарантированное бронирование
- в) Предварительная заявка
- г) Групповое бронирование

****3. Основная задача ночной сверки — это:****

а) Проверка чистоты номеров

- **б) Подведение итогов финансовых операций дня и закрытие счетов****
- в) Обслуживание поздних заездов
- г) Контроль работы ресторана

****4. Концепция обслуживания, делающая акцент на строгих процедурах и единообразии, — это:****

а) Гуманитарная

- **б) Технологическая****
- в) Коммерческая
- г) Экологическая

****5. "Моментом истины" в гостиничном сервисе называют:****

****а) Любое взаимодействие гостя с персоналом****

- б) Критическую ситуацию конфликта
- в) Процедуру выписки из отеля
- г) Составление финансового отчета

****6. Что НЕ относится к основным этапам цикла обслуживания гостя?*****

а) Проживание

****б) Строительство отеля****

в) Выезд

г) Бронирование

****7. При разрешении конфликта, когда важно быстро найти компромиссное решение, используется метод:****

а) Уклонения

б) Сотрудничества

в) Приспособления

****г) Компромисса****

****8. Услуга питания, при которой еда и напитки доставляются и обслуживаются вне ресторана (на мероприятии, в номере), называется:****

а) Шведский стол

****б) Выездное обслуживание****

в) Экспресс-ланч

г) Порционное меню

****9. Основная компьютерная система управления номерным фондом, используемая на стойке администратора, — это:****

а) Система для ресторана

б) Система управления отношениями с клиентами

****в) Автоматизированная система управления отелем****

г) Система доступа в интернет

****10. Что из перечисленного является главной целью службы анимации в отеле?*****

а) Увеличение средней стоимости номера

б) Повышение заполняемости номеров

****в) Создание положительных эмоций и вовлеченности гостей****

г) Сокращение операционных расходов

****11. Документ, который подписывает гость при заселении и который фиксирует условия проживания, — это:****

****а) Карточка гостя (листок прибытия)****

б) Квитанция об оплате

в) Ваучер от турагентства

г) Отчет ночной сверки

****12. Какой уровень обслуживания предполагает строгое соблюдение санитарных норм и правил техники безопасности, но без индивидуального подхода?*****

а) Экстра-класс

б) Фирменный

****в) Нормативный (соответствующий обязательным правилам)****

г) Неудовлетворительный

****13. Для какого типа темперамента гостя наиболее важны скорость, эффективность и четкость в обслуживании?*****

а) Флегматик

б) Меланхолик

в) Сангвиник

****г) Холерик****

****14. Как называется ситуация, когда гость не приезжает в отель при наличии у него подтвержденной брони?*****

а) Избыточное бронирование

б) Аннуляция брони

****в) Неявка****

г) Размещение в номере более низкой категории

****15. Процедура проверки номера перед выездом гостя на предмет забытых вещей или возможных повреждений — это:****

****а) Обход и проверка номера****

б) Ночной обход

в) Сверка счетов

г) Подготовка номера к продаже

****16. Основная функция службы уборки — это:****

а) Прием бронирований

****б) Поддержание чистоты и порядка в номерах и общественных зонах****

в) Организация питания

г) Проведение развлекательных программ

****17. Что из перечисленного НЕ является методом изучения удовлетворенности гостей?*****

- а) Анкетирование
- б) Проверка тайным гостем
- **в) Ночная сверка отчетности**
- г) Анализ онлайн-отзывов

****18. Переселение гостя в другой отель из-за отсутствия свободных номеров — это:****

- **а) Перемещение (релокация)****
- б) Заселение без брони
- в) Размещение в номере более низкой категории
- г) Повышение категории номера

****19. Гость, который заселяется в отель без предварительного бронирования, называется:****

- а) Гость с гарантированным бронированием
- б) ВИП-гость
- в) Гость, оплачивающий дополнительные услуги отдельно
- **г) Гость с незапланированным заездом****

****20. Как называется сводный документ, где фиксируются все расходы гостя в отеле (мини-бар, ресторан и т.д.)?***

- а) Счет дебитора
- **б) Гостевой счет****
- в) Предварительный счет
- г) Кассовый чек

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы текущего контроля (доклады на заданную тему).
 Практическая работа (Задачи для текущего контроля знаний).
 Задания для самостоятельного изучения.
 Тестовые задания.
 Темы рефератов
 Индивидуальные задания
 Вопросы к экзамену

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Процедуры оценки сформированности компетенций в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации

Компетенция

ПК-1: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-1.3: Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-2: Способен организовать процессы обслуживания на основе отраслевых стандартов сервиса с учетом запросов потребителей

ПК-2.2: Осуществляет коммуникации с потребителями услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Доклад на заданную тему

Не аттестован (Неудовлетворительно) - Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.

Низкий уровень (Удовлетворительно) - Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

Средний уровень (Хорошо) - Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.

Высокий уровень (Отлично) - Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и

аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.

Ответ на вопрос экзамена

Не аттестован - Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.

Низкий уровень (Удовлетворительно) - Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает

ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.

Средний уровень (Хорошо) - Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе допускает некоторые ошибки в теоретической части.

Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.

Высокий уровень (Отлично) - Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации
Форма оценивания.

Ответ на вопрос к экзамену.

Решение задачи.

Уровни сформированности компетенции:

- не аттестован (0 – 14 баллов)
- низкий (15 – 32 балла)
- средний (33 – 42 балла)
- высокий (43 – 50 баллов)

Максимум за этап промежуточной аттестации: 50 баллов.

ПЕРЕВОД РЕЙТИНГОВОЙ ОЦЕНКИ В ТРАДИЦИОННУЮ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА:

Рейтинговая оценка от 0 до 49 баллов соответствует традиционной оценке «Неудовлетворительно (2)». Уровень сформированности компетенции: Не аттестован.

Рейтинговая оценка от 50 до 65 баллов соответствует традиционной оценке «Удовлетворительно (3)». Уровень сформированности компетенции: Низкий уровень.

Рейтинговая оценка от 66 до 84 баллов соответствует традиционной оценке «Хорошо (4)». Уровень сформированности компетенции: Средний уровень.

Рейтинговая оценка от 85 до 100 баллов соответствует традиционной оценке «Отлично (5)». Уровень сформированности компетенции: Высокий уровень.

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины:

- не аттестован - 0 – 14;
- низкий - 15 – 32;
- средний - 33 – 42;
- высокий - 43 – 50.

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации:

- не аттестован - 0 – 14;
- низкий - 15 – 32;
- средний - 33 – 42;
- высокий - 43 – 50.

Итоговая оценка сформированности компетенций:

- не аттестован - 0 – 50;
- низкий - 51 – 65;
- средний - 66 – 84;
- высокий - 85 – 100.

При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу:

Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован.

Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий.

Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний.

Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Митрофанов С. В.	Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие для подготовки бакалавров, обучающихся по направлению 43.03.03 «гостиничное дело»	Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2017
Л1.2	Корягина Е. В.	Организация гостиничного дела: практикум для бакалавров. направление подготовки 43.03.03 «гостиничное дело»	Сочи: СГУ, 2017
Л1.3	Каменская Л. А.	Гостиничный менеджмент: методические рекомендации по изучению дисциплины, выполнению практических, самостоятельных и контрольных работ для студентов направления подготовки 43.03.03 «гостиничное дело», профиль «санаторно-курортная деятельность»	Сочи: СГУ, 2019
Л1.4	Елфимова Ю. М., Иволга А. Г., Варивода В. С., Рязанцев И. И.	Организация работы АХС в гостинице: учеб. пособие для студентов направления 43.03.03 «гостиничное дело»	Ставрополь: СтГАУ, 2021
Л1.5	Елфимова Ю. М., Трухачев А. В., Иволга А. Г., Рязанцев И. И., Варивода В. С.	Техника и технологии сервисной деятельности: учеб. пособие направления 43.03.03 «гостиничное дело»	Ставрополь: СтГАУ, 2021
Л1.6	Куценко Е. В.	Организация гостиничного хозяйства. Часть 1: учебное пособие для обучающихся направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) очной и заочной формы обучения	Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021
Л1.7	Куценко Е. В., Кульбида А. А.	Организация гостиничного хозяйства, Часть 2: учебное пособие для обучающихся направления подготовки 43.03.03 гостиничное дело (профиль: гостинично-ресторанное дело) очной и заочной формы обучения	Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2022
Л1.8	Митрофанов С. В.	Экономика предприятия сервиса: учебное пособие	Санкт-Петербург: СПбГУ ГА им. А.А. Новикова, 2024
Л1.9	Слинкова О. К.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Белгород: НИУ БелГУ, 2023
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Палий Н. С.	Бизнес-планирование в гостинично-ресторанном деле: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 гостиничное дело (профиль: гостинично-ресторанное дело) очной и заочной форм обучения	Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2023
Л2.2	Сердюкова Н. К., Сердюков Д. А.	Организация гостиничного дела: методические рекомендации по выполнению курсовой работы для студентов 2-го курса по направлению подготовки бакалавров фгос во 43.03.03 «гостиничное дело» всех форм обучения	Сочи: СГУ, 2023
Л2.3	Кульбида А. А.	Организация SPA-услуг: учебное пособие для обучающихся очной и заочной форм обучения направлений подготовки 43.03.01 сервис (профиль: социально-культурный сервис), 43.03.03 гостиничное дело (профиль: гостинично-ресторанное дело)	Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2024
Л2.4	Байсултанова Л. Б., Гузиева Л. М., Аттоева З. Х., Байчекуева А. Ж.	Управление доходами гостиничного предприятия: методические рекомендации по выполнению практических заданий для обучающихся по направлению подготовки 43.04.03 гостиничное дело	Нальчик: КБГУ, 2023
Л2.5	Палий Н. С.	Предпринимательство в гостинично-ресторанном хозяйстве: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 гостиничное дело (профиль: гостинично-ресторанное дело) очной и заочной форм обучения	Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2024
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	РОСБИЗНЕСКОНСАЛТИНГ. Информагентство		
Э2	Федеральная служба государственной статистики		

Э3	EREPORT.RU.мировая экономика
Э4	eLibrary.Ru : научная электронная библиотека
Э5	Информационно-правовой портал Гарант
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
6.3.1.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
7. МТО (оборудование и технические средства обучения)	
7.1	Персональный компьютер ICL RAY, ЖК телевизор TCL 75 дюймов, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету
7.2	

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ Методические указания определяют организацию учебного процесса по дисциплине и предназначены для формирования у обучающихся целостного понимания её структуры, содержания, видов учебной деятельности и требований к результатам освоения. Основная цель изучения дисциплины — формирование профессиональных компетенций, позволяющих решать задачи в соответствии с направленностью образовательной программы. 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ Дисциплина структурирована по модульному принципу. Каждый модуль включает теоретический материал и практическую часть, направленную на формирование умений и навыков. Текущая информация о последовательности изучения тем и формах контроля представлена в рабочей программе дисциплины. 3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ В АУДИТОРНОМ РЕЖИМЕ 3.1. Подготовка к лекциям Предварительно ознакомьтесь с планом лекции и основными понятиями темы. В процессе лекции фиксируйте ключевые тезисы, определения, классификации, причинно-следственные связи. Своевременно задавайте уточняющие вопросы для прояснения сложных моментов. После лекции систематизируйте конспект, дополнив его материалами из рекомендованных источников. 3.2. Подготовка и участие в семинарских (практических) занятиях Изучите вопросы и задания к занятию, предложенные в методических материалах. Проработайте рекомендуемую литературу, подготовьте тезисы ответов, аргументы для дискуссии. Выполните предварительные расчеты, анализ кейсов или подготовьте материалы для групповой работы. Активно участвуйте в обсуждениях, деловых играх, презентациях, развивая навыки публичного выступления и командного взаимодействия. 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ 4.1. Текущий контроль Проводится в течение семестра для оценки регулярной учебной работы и включает: Выполнение практических заданий. Устные опросы, доклады, презентации. Тестирование по отдельным темам или модулям. Контрольные работы. 4.2. Промежуточная аттестация По завершении изучения дисциплины проводится зачет в форме, определенной рабочей программой. К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие в полном объеме учебный план по дисциплине. 5. ПОЛУЧЕНИЕ КОНСУЛЬТАЦИЙ Для разрешения вопросов, возникающих в процессе изучения дисциплины, вы можете обращаться к преподавателю в установленные часы консультаций. Консультации проводятся с целью оказания помощи в освоении сложных тем, подготовке к контрольным мероприятиям и разъяснении требований к выполнению работ.	

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ
Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности. На лекциях преподаватель знакомит студентов с основными положениями темы, а дальнейшее усвоение материала связано с самостоятельной работой. Развитие умений самостоятельной работы происходит в процессе подготовки к занятиям. Развиваются умения самостоятельного поиска, отбора и

переработки информации. Этому способствуют разные формы постановки заданий для подготовки к занятию, количество вопросов и их формулировка, указание конкретных источников, разделов, страниц или предоставление студентам возможности самостоятельного поиска.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и

Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Критерии оценки заданий для самостоятельной работы:

Полнота и правильность выполнения всех пунктов задания.

Глубина и качество аргументации, использование релевантных теоретических концепций.

Самостоятельность мышления и творческий подход к анализу.

Качество привлеченных источников информации (актуальность, надежность).

Культура оформления работы (логичность изложения, грамотность, соответствие требованиям).

Результаты выполнения заданий самостоятельной работы могут быть использованы:

Для контроля текущего освоения материала (проверка преподавателем).

В качестве основы для выступлений на семинарских занятиях.

Для формирования портфолио учебных достижений студента.

Методические рекомендации по выполнению индивидуального задания

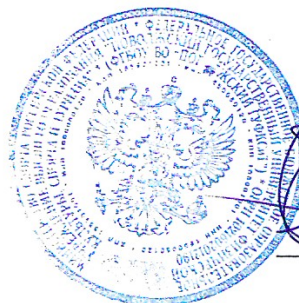
Индивидуальное задание направлено на формирование навыков самостоятельной аналитической и проектной работы. Для его успешного выполнения необходимо начать с четкого понимания поставленной задачи, объективно оценить объем и сроки работы, а затем разработать собственный пошаговый план. Этот план должен включать этапы сбора информации из рекомендованных и дополнительных источников (учебники, профессиональные статьи, кейсы компаний, данные отраслевых порталов), ее критического анализа, а также формулировки собственных выводов и практических рекомендаций.

При оформлении результатов работы следует строго придерживаться требований к структуре (цель, анализ, выводы) и оформлению (объем, шрифт, ссылки, список источников). Важнейшим критерием оценки является не компиляция фактов, а глубина анализа, логичность аргументации, самостоятельность выводов и практическая значимость предложений. Работу рекомендуется выполнять поэтапно, избегая спешки на последнем сроке, чтобы осталось время на проверку, доработку и устранение возможных ошибок.

10. ПРИЛОЖЕНИЯ

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УРиЦТ
А.В. Павлова
22.05.21 г.

Рабочая программа дисциплины **Технологии гостиничной деятельности**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.03 Гостиничное дело, Гостинично-ресторанная деятельность		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	5 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	180	Виды контроля в семестрах: экзамены 2 курсовые работы 2	
в том числе:			
аудиторные занятия	35		
самостоятельная работа	109		
часов на контроль	36		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
Неделя	17 5/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	12	12	12	12
Практические	22	22	22	22
Индивидуальные занятия	1	1	1	1
Итого ауд.	35	35	35	35
Контактная работа	35	35	35	35
Сам. работа	109	109	109	109
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Пережогина Ольга Николаевна

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогозова М.В.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Формирование всесторонних теоретических знаний и практических навыков организации основных технологических процессов в гостиничной деятельности, необходимых для эффективного планирования, реализации и контроля обслуживания на основе отраслевых стандартов сервиса, а также для гибкого реагирования на запросы потребителей с целью обеспечения высокого уровня удовлетворенности гостей

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Введение в гостиничную деятельность
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организация приема и обслуживания клиентов
2.2.2	Технологическая практика
2.2.3	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
ПК-2: Способен организовать процессы обслуживания на основе отраслевых стандартов сервиса с учетом запросов потребителей	
ПК-2.1: Применяет современные технологии обслуживания, отвечающие требованиям потребителей	

Знать:	теоретико-правовые основы организации технологических процессов обслуживания в гостиничной деятельности
Знать:	регламенты обслуживания в функциональных подразделениях предприятий гостеприимства
Уметь:	выбирать оптимальные технологические процессы обслуживания в гостиничной деятельности с учетом технологических новаций и особенностей различных категорий и групп потребителей
Уметь:	проектировать мероприятия по совершенствованию гостиничных технологий в соответствии с технологическими новациями и запросами потребителей

ПК-2.2: Осуществляет коммуникации с потребителями услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	
Знать:	основные методы мониторинга качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства
Знать:	технологии работы с жалобами и отзывами гостей
Уметь:	применять технологии изучения удовлетворенности и лояльности гостей

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции
	Раздел 1			
1.1	Правовые основы технологической деятельности гостиниц /Тема/			
1.2	Правовые основы технологической деятельности гостиниц /Лек/	2	2	ПК-2.1-31
1.3	Правовые основы технологической деятельности гостиниц /Пр/	2	4	ПК-2.1-31

1.4	Правовые основы технологической деятельности гостиниц /Ср/	2	6	ПК-2.1-31
1.5	Технологии работы службы бронирования /Тема/			
1.6	Технологии работы службы бронирования /Лек/	2	2	ПК-2.1-32 ПК-2.1-У1
1.7	Технологии работы службы бронирования /Пр/	2	6	ПК-2.1-32 ПК-2.1-У1
1.8	Технологии работы службы бронирования /Ср/	2	10	ПК-2.1-32 ПК-2.1-У1
1.9	Технологии работы службы приема и размещения /Тема/			
1.10	Технологии работы службы приема и размещения /Лек/	2	2	ПК-2.1-31 ПК-2.2-31 ПК-2.1-32 ПК-2.1-У1 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-32 ПК-2.1-У2
1.11	Технологии работы службы приема и размещения /Пр/	2	2	ПК-2.1-31 ПК-2.2-31 ПК-2.1-32 ПК-2.1-У1 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-32 ПК-2.1-У2
1.12	Технологии работы службы приема и размещения /Ср/	2	4	ПК-2.1-31 ПК-2.2-31 ПК-2.1-32 ПК-2.1-У1 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-32 ПК-2.1-У2
1.13	Технологии работы административно-хозяйственной службы /Тема/			
1.14	Технологии работы административно-хозяйственной службы /Лек/	2	2	ПК-2.1-32 ПК-2.1-У1
1.15	Технологии работы административно-хозяйственной службы /Пр/	2	2	ПК-2.1-32 ПК-2.1-У1
1.16	Технологии работы административно-хозяйственной службы /Ср/	2	4	ПК-2.1-32 ПК-2.1-У1
1.17	Технологии работы с жалобами и отзывами гостей /Тема/			
1.18	Технологии работы с жалобами и отзывами гостей /Лек/	2	2	ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-32

1.19	Технологии работы с жалобами и отзывами гостей /Пр/	2	4	ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-32
1.20	Индивидуальное задание /ИЗ/	2	1	ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-32
1.21	Индивидуальное задание /Ср/	2	25	ПК-2.2-31 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-32
1.22	Инновационные технологии в гостиничной деятельности /Тема/	2	0	
1.23	Инновационные технологии в гостиничной деятельности /Лек/	2	2	ПК-2.1-У1 ПК-2.1-У2
1.24	Инновационные технологии в гостиничной деятельности /Пр/	2	4	ПК-2.1-У1 ПК-2.1-У2
1.25	Инновационные технологии в гостиничной деятельности /Ср/	2	4	ПК-2.1-У1 ПК-2.1-У2
1.26	Курсовая работа /Тема/			
1.27	Курсовая работа /Ср/	2	56	ПК-2.1-31 ПК-2.2-31 ПК-2.1-32 ПК-2.2-32 ПК-2.1-У2
1.28	Экзамен /Экзамен/	2	36	ПК-2.1-31 ПК-2.2-31 ПК-2.1-32 ПК-2.2-32

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

ПК-2.1: Применяет современные технологии обслуживания, отвечающие требованиям потребителей
 ПК-2.2: Осуществляет коммуникации с потребителями услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

1. Дайте определение понятия «технология»
2. В чем заключается специфика ведущих технологий обслуживания ?
3. Что понимают под технологическим процессом в гостинице?
4. Какова структура гостиничного продукта?
5. Расскажите о специфике дополнительного и сопутствующего гостиничного продукта.
6. Почему невозмутимость сотрудника отеля является главным «оружием» в случае проявления агрессивности со стороны клиентов?
7. В чем суть технологии «анонимная инспекция»?
8. Что выходит на первый план оценки качества обслуживания для большинства клиентов отеля и почему?
9. С какой регулярностью собирается грязная посуда с жилых этажей пятизвездочного отеля?
10. В чем состоит суть автоматических мини-баров?

Вопросы для текущего контроля и промежуточной аттестации

1. Сущность и виды технологий в гостиничной деятельности.
2. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице.
3. Технологический процесс, его виды.
4. Базовые и ключевые технологии: сущность, особенности и практика использования в гостиничном бизнесе.
5. Правовые и нормативные документы, регламентирующие технологическую деятельность гостиниц в современных условиях.
6. Технология и организация работы службы хаускипинг. Нормирование труда горничных и распределение работ.
7. Виды уборки номерного фонда, их основные особенности

- 8.Технология уборки выездного номера: этапы и последовательность процедур.
- 9.Жалобы гостей: сущность, значение в гостиничном сервисе и технология их сбора и рационального урегулирования.
- 10.Отзывы гостей как вид коммуникации с гостем, их виды и технологии сбора.
- 11.Технология работы с отзывами гостей: принципы и алгоритм составления ответа.
- 12.Технология работы с отдельными категориями гостей: группа, проблемный гость.
13. Технология работы с отдельными категориями гостей: иностранные гости, гости с ОВЗ.
14. Технологии работы с позитивными и нейтральными отзывами.
15. Технологии работы с негативными отзывами
- 16.Информационные технологии в гостиничном бизнесе
- 17.Основные критерии и условия внедрения инновационных технологии в гостиничном бизнесе.
18. Технология уборки общественных помещений гостиницы
19. Ведущие технологии в гостиничном бизнесе и практика их внедрения.
20. Технологии бронирования и продаж гостиничных услуг.

Примеры тестовых заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

1.Какие технологические процессы обеспечивают условия, необходимые для осуществления процесса обслуживания гостей (контроль технического и эстетического состояния оборудования и помещений, их обслуживание и ремонт и т.п.)

- a.сопутствующие технологические процессы
- b.вспомогательные технологические процессы
- c.основные технологические процессы

2. Технологии, способные произвести переворот на рынке и вывести в лидеры их носителей, являющиеся собственностью, ноу-хау, как правило, одного участника рынка:

- a.базовые
- b.ведущие
- c.ключевые

3. Алгоритм ответа на позитивный отзыв

- Благодарность
- Сообщение о нашем вкладе
- Заверения
- Благодарность
- Подпись менеджера

a Верно

b Неверно

4. Негарантированное бронирование – это

- a.вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа дня запланированного заезда
- b.вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до расчётного часа дня, следующего за днем запланированного заезда
- c.вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до его прибытия
- d.вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до определенного часа дня, следующего за днем запланированного заезда

5. Гость забронировал номер с 15 по 20 мая по гарантированному бронированию. Стоимость номера – 3000 руб./сутки. Расчётный час – 12:00. Оплата позднего выезда – 0,5 стоимости номера за сутки, согласно установленным в гостинице Правилам проживания. Фактически гость прибыл в отель 16 мая в 5:00, а выехал 19 мая в 19:00, предупредив о досрочном выезде. Сколько должен заплатить гость?

- a.13 500
- b.15 000
- c.12 000

5.2. Темы письменных работ

ПК-2.1: Применяет современные технологии обслуживания, отвечающие требованиям потребителей

Реферат/презентация

Тема "Инновационные технологии в гостиничной деятельности"

Составить и представить в виде презентации на практическом занятии кейс-пример внедрения и использования конкретным отелем (или сетью) ведущих и ключевых технологий в гостиничной индустрии:

1. Описать сущность инновационной технологии, в чем ее новизна.
2. Где и как применяется в процессе обслуживания гостей или в отеле менеджменте.
3. Выгоды и отдача от внедрения технологии.
4. Проблемы, с которым отель (сеть) столкнулись при внедрении технологии.

Кейс желательно дополнить видео-материалами и/или иллюстрациями

ПК-2.2: Осуществляет коммуникации с потребителями услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

Индивидуальное задание "Технологии работы с жалобами и отзывами гостей"

Основе анализа отзывов о любых средствах размещения на сайтах онлайн-бронирования и др. информационных площадках (ресурсах) для путешественников:

1. Выбрать по одному позитивному, негативному и нейтральному отзыву с "правильно" написанным ответом. Разобрать

(проанализировать) структуру каждого "правильного" ответа по алгоритму, рассмотренному на лекции:

-Благодарность

-Сообщение о нашем вкладе

-Заверения

-Благодарность

-Подпись менеджера

2. Выбрать по одному позитивному, негативному и нейтральному отзыву с "неправильно" написанным ответом. Разобрать (проанализировать) структуру каждого "правильного" ответа по алгоритму, рассмотренному на лекции:

-Благодарность

-Сообщение о нашем вкладе

-Заверения

-Благодарность

-Подпись менеджера

Где (в чем) этот ответ не соответствует алгоритму"? Почему ответ, на Ваш взгляд, "неправильный"?

3. Написать свой ("Правильный") ответ на отзывы из предыдущего пункта.

4.Выполнение задания оформить в форме презентации

ПК-2.2: Осуществляет коммуникации с потребителями услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

Индивидуальное задание 2 «Работа с отзывами гостей»

Работа в группах по 4-5 человек. Каждая группа выбирает для анализа определенный сегмент гостиничного рынка (отели 4-5*, 3*, 2*, мини гостиницы, хостелы, без категории).

В рамках каждой группы необходимо:

1. По гостиницам выбранного сегмента необходимо осуществить выборку (не менее 60% от общего количества).

2. По каждому средству размещения, включенному в выборку, необходимо проанализировать имеющиеся отзывы (не менее 50 по каждому отелю на каждом ресурсе) на сайтах онлайн-бронирования (TripAdvisor, ЯндексПутешествия, Островок, можно дополнительно использовать другие ресурсы) с целью получения следующей информации:

- структура отзывов: сколько в % от общего количества позитивных, негативных и нейтральных отзывов;

- с какой сферой деятельности гостиницы связано наибольшее количество негативных отзывов гостей;

- как менеджмент отеля реагирует на замечания (отвечает/не отвечает, отвечает только на положительные отзывы, персонализированный/стандартизированный ответ, соблюдается ли «золотой стандарт» в части ответов на отзывы, % ответов на положительные и % ответов на негативные отзывы);

- заметна ли динамика в части реагирования менеджмента отеля - устранения недостатков, указанных в отзывах (в период пребывания конкретного жалующегося гостя и в целом за рассматриваемый период времени) ;

- как отзывы влияют на рейтинг средств размещения в системе онлайн-бронирования;

- какое влияние негативные отзывы оказывают на тех, кто их читает.

ПК-2.1: Применяет современные технологии обслуживания, отвечающие требованиям потребителей

ПК-2.2: Осуществляет коммуникации с потребителями услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

Примерные темы курсовых работ

1. Технологии работы с информационными системами в гостиничной деятельности.

2. Технологии организации дополнительных услуг в гостиницах и других средствах размещения.

3. Информационные технологии в продвижении гостиничного продукта.

4. Технологии обслуживания постоянных клиентов гостиниц.

5. Современные информационные технологии формирования и стимулирования спроса на гостиничные услуги.

6. Совершенствование технологий продаж в гостиничной деятельности.

7. Экологические технологии в гостиничной деятельности.

8. Совершенствование технологий работы с отзывами гостей.

9. Технологии стимулирования сбыта в гостиничной деятельности.

10. Технологии формирования лояльности клиентов в гостиничной деятельности.

11. Ресурсосберегающие технологии в гостиничной деятельности.

12. Технологии обеспечения безопасности в гостиничной деятельности.

13. Оптимизация технологических процессов обслуживания с учетом специфики клиентских сегментов

14. Технологии анимационной деятельности в гостинице

15. Технологии обслуживания иностранных гостей в на предприятиях гостеприимства.

16. Технологии формирования и продвижения инновационных форматов гостиничного продукта.

17. Совершенствование технологических процессов работы службы приема и размещения в гостинице "Регата".

18. Совершенствование технологических процессов работы хозяйственной службы гостиницы "Регата".

19. Технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в коллективных средствах размещения.

20. Технологии маркетинговых исследований в гостиничной деятельности.

21. Технологии обслуживания корпоративных клиентов в гостиничной деятельности.

22. Технологии организации услуг питания в гостиничной деятельности.

23. Технологии организации оздоровительных услуг в гостиничной деятельности.

24. Технологии рекламационной работы в гостиничной деятельности.

25. Цифровые технологии в индустрии гостеприимства: проблемы и перспективы внедрения.

26. Проблемы и особенности внедрения инновационных технологий в гостиничном сервисе.

27. Технологии бесконтактной работы в гостиничной деятельности.

5.3. Фонд оценочных средств

ПК-2.1: Применяет современные технологии обслуживания, отвечающие требованиям потребителей

ПК-2.2: Осуществляет коммуникации с потребителями услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

Практическая работа 1

1. Определите, какие технологии гостиничного обслуживания регламентированы Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ (написать не менее 1 технологии).
2. Приведите примеры базовых, ключевых и ведущих технологий гостиничной деятельности. (по 2 примера каждого типа)
3. Составьте технологическую карту одного из технологических процессов (из Вашей повседневной жизни, или из профессиональной деятельности)

Практическая работа 2

1. В гостинице установлен расчётный час (время выезда из отеля) – 10:00, время заезда в гостиницу – 8:00. Правомерно ли такое решение?
2. Гость забронировал номер в отеле с 15 по 18 марта по гарантированному бронированию. Стоимость номера – 3000 руб./сутки. Самолёт гостя задержался, поэтому он заехал в отель только 16 марта. Сколько должен заплатить гость и почему?
3. Гость заселился в номер в 22:00 и заплатил за сутки проживания. Выезжает из номера на следующий день в 14:00. В гостинице установлен расчётный час – 12:00 и посуточный тариф. Администратор СПиР предъявляет гостю счёт на оплату позднего выезда в размере 0,5 суток. Гость отказывается его оплачивать, т.к. он пробыл в номере менее 24 часов. Кто в этой ситуации прав?
4. Расчётный час в загородной гостинице 14:00. Время заезда в гостиницу 17:00. Есть ли здесь нарушение?
5. Гость прожил в номере несколько дней. По выезде ему предъявлен счёт за дополнительные услуги:
 - стирка белья,
 - завтрак в номер,
 - ежедневная побудка,
 - заказ такси,
 - доставка в номер цветов,
 - доставка в номер корреспонденции.

Какие из вышеперечисленных услуг гость не обязан оплачивать?

6. Иностранец желает продлить своё пребывание в отеле, но у него закончился срок действия визы. Каковы действия сотрудника службы приёма и размещения?

7. Правила проживания в гостинице N:

- расчётный час – 8:00;
- регистрация российских граждан в отеле на основании паспорта гражданина РФ или загранпаспорта;
- стоимость бронирования – 10% тарифа за первые сутки;
- размещение с животными запрещено;
- за курение в номере взимается штраф 1000 руб.

Какие пункты Правил неправомерны?

8. Гость желает оплатить номер и все дополнительные услуги по счёту при выезде из отеля. Вправе ли гостиница настаивать на оплате до оказания гостиничных услуг?
9. Гость забронировал номер с 15 по 20 апреля. Стоимость номера – 2000 руб./сутки. Расчётный час – 12:00. Оплата раннего заезда и позднего выезда – 0,5 стоимости номера за сутки, согласно установленным в гостинице Правилам проживания. Фактически гость прибыл в отель 16 марта в 5:00, а выехал 19 марта в 19:00. Сколько должен заплатить гость, если его бронирование было негарантированным? Сколько должен заплатить гость, если его бронирование было гарантированным, и он предупредил администрацию о досрочном выезде?
10. Гость забронировал номер по гарантированному бронированию на 1 сутки, но в гостиницу не прибыл. Каковы действия гостиницы?

11. Правила проживания в гостинице N:

- время заезда в отель – 18:00, время выезда из отеля 16:00;
- оплата за ранний заезд и поздний выезд взимается в размере полной стоимости номера за сутки;
- завтрак не входит в стоимость проживания;
- оплата за проживание вносится в полном объеме при заезде.

Какие пункты Правил неправомерны?

12. На момент регистрации гостя в отеле у него отсутствует паспорт гражданина РФ, но есть его копия, а также водительское удостоверение. Каковы действия администратора службы приёма и размещения?

13. Гость хочет поселиться в гостиницу на 6 часов. Администратор не отказывает гостю в поселении, но требует оплаты за полные сутки, мотивируя это тем, что в гостинице не предусмотрен почасовой тариф. Правомерны ли действия администратора?

Практическая работа 3

Кейс № 1

Отель «Ногай»*

Роль – гость

Легенда: гость живет в г.Москва (или любой другой), едет с семьей в г.Казань. Состав семьи: 2 взрослых, 1 ребенок 15 лет и 1 ребенок 7 лет. Цель отдыха – культурно-познавательная. Желает забронировать номер (номера) в отеле «Ногай» с 8 по 11 апреля на 4 чел. Предпочитает проживать всей семьей в одном номере, но готов забронировать и 2 отдельных номера – 1 для взрослых и 1 – для детей, но на одном этаже. Поэтому сначала выслушает все возможные варианты. Нужен тариф с возможностью бесплатной отмены бронирования. Особые предпочтения к номеру – вид на достопримечательности (по возможности), наличие чайной станции и желательно наборов чай/кофе, халата и тапочек. Гость прибывает на автомобиле, нужна парковка. Интересуется скидками и спец тарифами, но ограничений по бюджету нет. Готов забронировать более комфортный вариант независимо от цены. Питание в отеле не интересуется. Интересует СПА, экскурсии в Казанский Кремль и обзорная экскурсия по городу.

Кейс № 2

Отель «Мираж»*

Роль – менеджер службы бронирования

Задание к кейсам :

- 1) Для роли бронииста подробно изучить всю информацию об отеле с официального сайта, которая может понадобиться для приема заявки на бронирование
- 2) Смоделировать ситуацию приема заявки на бронь
- 3) Совместно с партнером по кейсу составить диалог между гостем и брониистом по приему заявки на бронирование
- 4) Составить еще одну кейс-легенду (для роли гостя)

*Конкретные гостиницы для выполнения данной работы определяются преподавателем

Практическая работа 4

Гость обращается к Вам с одной из следующих просьб/жалоб. Опишите Ваши действия и фразы, которые Вы будете использовать в разговоре с гостем.

1. Гость в ресторане просит принести ему кофе с кокосовым молоком, но его нет в нашем ресторане
2. Гость заселился в комнату, но вернулся через 10 минут и сказал, что ему не нравится номер и он уезжает.
3. Гость хочет сам погладить одежду, но в номере нет доски. Он просит принести доску в номер, но все доски закончились.
4. Гость спускается в оздоровительный центр и обнаруживает, что бассейн и сауна закрыты по техническим причинам. При бронировании гостю об этом не сообщили.
5. При бронировании номера по телефону гость упоминает что ему нужен жесткий матрас, так как у него болит спина
6. Гость ужинает в ресторане, подзывает официанта и сообщает, что у него очень болит голова и ему нужна таблетка.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Реферат/презентация
Практическая работа
Индивидуальное задание
Тестирование

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Процедуры оценки сформированности компетенций в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Реферат/Презентация

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Тема не раскрыта, реферат носит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура.

Низкий (Удовлетворительно) - Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая.

Средний (Хорошо) - Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы.

Высокий (Отлично) - Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований.

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий.

Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно.

Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу.

Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями.

Индивидуальное задание

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий.

Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно.

Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу.

Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями.

Тестирование

не аттестован - 50% и менее правильных ответов

низкий - 51 - 65 % правильных ответов

средний - 66 % – 84% правильных ответов

высокий - 85% – 100% правильных ответов

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится путем тестирования на компьютере в ЭИОС Университета.

Соответствие набранных баллов уровню сформированности компетенций:

- не аттестован - 0 – 14;

- низкий - 15 – 32;

- средний - 33 – 42;

- высокий - 43 – 50.

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины:

- не аттестован - 0 – 14;

- низкий - 15 – 32;

- средний - 33 – 42;

- высокий - 43 – 50.

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации:

- не аттестован - 0 – 14;

- низкий - 15 – 32;

- средний - 33 – 42;

- высокий - 43 – 50.

Итоговая оценка сформированности компетенций:

- не аттестован - 0 – 50;

- низкий - 51 – 65;

- средний - 66 – 84;

- высокий - 85 – 100.

При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу:

Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован.

Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий.

Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний.

Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

Оценка курсовой работы в процессе его подготовки (в баллах)
Соответствие курсовой работы заявленной теме - до 2
Логичность и сбалансированность структуры курсовой работы, стиль изложения- до 3
Соответствие содержания курсовой работы профилю обучения - до 5
Корректность формулировок проблем, выявленных в ходе изучения темы курсовой работы - до 2
Обоснованность результатов проведенного анализа. Актуальность предложений, отражающая собственный вклад автора - до 10
Достаточность информации для анализа исследуемой проблемы- до 5
Практическая значимость предложений и рекомендаций, сделанных в работе - до 10
Использование пакетов прикладных программ, систем автоматической обработки данных в работе - до 5
Рейтинговая комплексная оценка курсовой работы (в баллах)
Оценка курсовой работы в процессе его подготовки - до 50
Ответы на зачете по защите курсовой работы, в том числе:
- ответ на поставленный вопрос отсутствует. Обучающийся демонстрирует полное непонимание проблемы - 0
- дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы профессиональные термины. Обучающийся демонстрирует поверхностное понимание проблемы - от 1 до 15
- дан полный ответ на поставленные вопросы, однако обучающийся затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются профессиональные термины - от 16 до 34
- дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Обучающийся демонстрирует глубокое понимание проблемы - от 35 до 50
ИТОГО БАЛЛОВ - до 100

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Тимохина Т. Л.	Организация гостиничного дела: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л1.2	Тимохина Т. Л.	Технологии гостиничной деятельности: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л1.3	Николенко П., Шамин Е. А., Ключева Ю. С.	Организация гостиничного дела: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Николенко П., Шамин Е. А., Ключева Ю. С.	Гостиничная индустрия: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2024
Л2.2	Кобяк М. В., Скобкин С. С.	Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л2.3	Тимохина Т. Л.	Гостиничный сервис: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2025
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			

Э1	eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: https://elibrary.ru . – Режим доступа: для зарегистр. пользователей.
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	"Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
6.3.1.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)"
6.3.1.6	Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.7	Тестовый доступ к Travelline: Platform для автоматизации бизнес-процессов, централизованного хранения и управления данными средств размещения (СОГЛАШЕНИЕ № 5 с ООО ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС от 10.03.2025г.)
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Государственная статистика России: сайт.- URL: http:// rosstat.gov.ru/ . – Текст : электронный.
6.3.2.2	Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/ – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.3	Министерство спорта РФ : сайт. - URL: http://minsport.gov.ru/ . - Текст : электронный.
6.3.2.4	Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ . – Текст : электронный.
6.3.2.5	Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ – Текст :электронный.
6.3.2.6	Министерство спорта РТ: сайт.- URL: http:// minsport.tatarstan.ru/ - Текст : электронный.
6.3.2.7	Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL: http://www.e-library.ru/ . - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.8	Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.9	Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 – Текст : электронный.
6.3.2.10	Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ – Текст : электронный.
6.3.2.11	РАСКУ "Санатории Татарстана" : URL: https://www.san.tatar/ – Текст : электронный.
6.3.2.12	Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: http://www.atart.ru/ – Текст : электронный.
6.3.2.13	ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: https://kazantravel.ru/ – Текст : электронный.
6.3.2.14	Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: https://vk.com/rt_chefs – Текст : электронный.
7. МТО (оборудование и технические средства обучения)	
	компьютер ICL RAY проектор SONOC экран настенный Projecta акустическая система, доступ к Интернету
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Текущий контроль успеваемости – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в	

процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущей успеваемости по дисциплине относятся:

Доклад – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

Презентация – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

Практическая работа - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

Контрольная работа - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Может включать как теоретические вопросы, так и решение задач на вычисление экономических показателей, ситуационные задания. Ситуационная задача – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

Тестирование - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять как возможность выбора из перечня ответов, так и числовой ответ, сопоставление понятий (терминов) и их определений и т.п.; занимает часть учебного занятия (10–60 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или тестирование в системе дистанционного обучения.

Промежуточная аттестация – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю.

Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена.

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен проводится в форме тестирования. Экзаменационный тест содержит теоретические вопросы и ситуационные задачи.

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей). Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов. Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции.

Целью самостоятельной работы является:

- Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины.
- Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами.
- Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия.
- Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов:

- Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затрудняют понимание последующих.
- Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно.
- Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы.
- Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание.
- Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?", "какие есть альтернативы?". Не просто запоминайте, а пытайтесь понять логику и смысл.

- Использование различных источников: не ограничивайтесь одним учебником. Сверяйте информацию, ищите дополнительные разъяснения.
- Самоконтроль: после изучения каждой темы проверяйте свои знания с помощью контрольных вопросов, тестовых заданий или решая небольшие задачи.
- Обратная связь: не стесняйтесь обращаться к преподавателю за консультацией при возникновении затруднений.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие основные виды:

- Изучение теоретического материала: проработка конспектов лекций, основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых актов.
- Работа с нормативно-правовыми актами и информационно-правовыми системами: поиск, анализ и интерпретация действующих законов и подзаконных актов.
- Решение практических задач и кейсов: применение теоретических знаний для анализа ситуаций и принятия обоснованных решений.
- Подготовка к семинарским/практическим занятиям: изучение тем, подготовка докладов, выступлений, ответов на вопросы.
- Выполнение индивидуальных заданий: подготовка рефератов, эссе, презентаций, мини-проектов.
- Самоконтроль: выполнение тестовых заданий, решение контрольных вопросов.

Курсовая работа представляет собой самостоятельное научное исследование студента, являющееся неотъемлемой частью образовательного процесса. Курсовая работа представляет собой исследовательскую работу по проблематике, непосредственно связанной с профилем соответствующей основной образовательной программы (далее – ОПОП).

Цель курсовой работы – закрепление и углубление теоретических знаний, полученных при изучении учебных дисциплин ОПОП, формирование у студентов профессиональных компетенций и навыков самостоятельного решения профессиональных задач проектирования функциональных технологических процессов гостиниц и других средств размещения

В процессе выполнения курсовой работы решаются следующие задачи:

- систематизация и конкретизация теоретических знаний, полученных в процессе обучения;
- приобретение навыков ведения самостоятельной исследовательской работы, включая поиск и анализ необходимой информации;
- формирование у студентов системного мышления через определение целей и постановку задач работы и навыков ведения научно-исследовательской работы;
- развивает компетенции аналитической, исследовательской и проектной деятельности, работы с информацией;
- самостоятельное исследование актуальных вопросов;
- развитие у обучаемых логического мышления и умения аргументированно излагать мысли при анализе теоретических проблем и практических примеров, умения формулировать выводы и предложения.

Выбор и утверждение темы курсовой работы

Студент выбирает тему курсовой работы в соответствии с перечнем примерных тем курсовых работ по дисциплине, рекомендуемых кафедрой. При выборе темы курсовой работы необходимо учесть возможность дальнейшего ее развития, углубления и конкретизации, а также использования в выпускной квалификационной работе. Выбранная тема курсовой работы должна быть согласована с научным руководителем.

Студент может предложить свою тему с обоснованием целесообразности ее разработки и при согласовании с заведующим кафедрой и/или научным руководителем.

Изменения темы курсовой работы могут быть внесены только после согласования с научным руководителем.

При выборе темы курсовой работы необходимо учитывать следующие условия:

- соответствие темы курсовой работы содержанию дисциплины направлению подготовки;
- актуальность проблемы;
- наличие специальной литературы и возможность получения фактических данных, необходимых для анализа;
- собственные научные интересы и способности студента;
- преемственность исследований, начатых в предыдущих курсовых проектах и работ и в период практик;
- исключение по возможности дублирования (дословного совпадения формулировок) тем курсовых проектов, выполняемых студентами (творческим коллективом студентов).

Структура и содержание курсовой работы

Содержание курсовой работы должно свидетельствовать о достаточно высокой теоретической подготовке студента, которую он должен иметь на данном курсе, и о наличии у автора необходимых знаний по теме работы. Работа должна иметь правильно составленную библиографию, логичную структуру, обеспечивающую раскрытие темы.

Курсовая работа содержит следующие структурные элементы:

- титульный лист ;
- оглавление;
- введение;
- структурированную основную часть;
- выводы (заключение);
- список литературы;
- приложения.

Введение характеризует:

- Актуальность темы исследования – обоснование теоретической и практической важности выбранной для исследования проблемы.
- Цель курсовой работы – краткая и четкая формулировка цели проведения исследования.
- Объект исследования.
- Предмет исследования.
- Задачи курсовой работы, решение которых необходимо для достижения поставленной цели.
- Методы исследования.
- Структура курсовой работы.

Основная часть курсовой работы может содержать следующие части:

- главы;
- параграфы (разделы).

Каждый элемент основной части должен представлять собой законченный в смысловом отношении фрагмент курсовой работы.

Разделы курсовой работы должны быть взаимосвязаны. Рекомендуется, чтобы каждая глава заканчивалась заключением, позволяющим логически перейти к изложению следующего материала.

Пример содержания курсовой работы

Введение

1. Теоретические основы экологических технологий в гостиничной деятельности.

1.1. Понятие и виды экологических технологий в гостиничной деятельности.

1.2. Экологическая сертификация отелей и других средств размещения

1.3. Анализ исторической ретроспективы развития

2. Особенности внедрения экологических технологий на гостиничном предприятии

2.1. Общая характеристика гостиничного предприятия.

2.2. Анализ и оценка экологических технологий на гостиничном предприятии

2.3. Разработка проекта внедрения экологических технологий на гостиничном предприятии.

Заключение

Список используемых источников

Приложения

В основной части курсовой работы описывается сущность предмета исследования, его современное состояние и тенденции развития. На основе обзора учебной и специальной научной литературы оценивается степень изученности исследуемой проблемы. Сопоставляются различные мнения, высказывается собственная точка зрения по дискуссионным (по-разному освещаемым в научной литературе) и нерешенным вопросам. Содержание этой части должно показать степень ознакомления студента с поставленной проблемой и современным научно-теоретическим уровнем исследований в данной области, а также умение работать с фактическим материалом, сжато и аргументированно формулировать задачи и результаты исследований и давать обоснованные рекомендации по решению выявленных проблем.

Основные теоретические положения и выводы следует иллюстрировать цифровыми и статистическими данными из статистических справочников, монографий, журнальных статей и других источников.

Цифровой материал приводится, как правило, в виде таблиц. Для наглядности рекомендуется включать иллюстративные материалы (графики, диаграммы, схемы и др.). Все иллюстративные материалы и таблицы следует нумеровать (рекомендуется сквозная нумерация).

Каждая глава должна содержать не менее двух и не более пяти структурных элементов (разделов или параграфов). При этом необходимо стремиться к пропорциональному (по объему) распределению материала между главами и внутри них. Объем раздела основной части курсовой работы не должен быть менее 1,5 страниц.

Выводы (заключение) – краткое изложение основных, наиболее существенных результатов проведенного анализа, сформулированных в виде выводов, соответствующих цели и поставленным во введении задачам исследования.

В списке литературы должны быть представлены основные источники по теме: нормативно-правовые акты, учебная литература, монографические исследования, статьи и др., в т.ч. переведенные на русский язык и на языке оригинала, статистические издания, справочники и интернет-источники.

Список литературы должен содержать не менее 20 современных источников, изученных студентом (преимущественно даты издания не более 10 лет относительно года написания курсовой работы, кроме исторических тем).

На основные приведенные в списке источники должны быть ссылки в тексте курсовой работы.

Приложения – вспомогательные иллюстративно-графические, табличные, расчетные и текстовые материалы, которые нецелесообразно (объем более 1 страницы) приводить в основном тексте курсовой работы.

Порядок проведения защиты курсовой работы

Защита состоит из доклада студента по теме курсовой работы в течение 5-7 минут и ответов на вопросы. Студент должен логично построить сообщение о выполненной работе, обосновать выводы и предложения; показать понимание теоретических положений, на основе которых выполнена работа; показать самостоятельность выполнения работы; дать правильные ответы на вопросы.

Формой аттестации курсовой работы является зачет с оценкой: отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно.

Решение об оценке принимается по результатам анализа предъявленной курсовой работы, доклада студента на защите и его ответов на вопросы.

Оценка и название курсовой работы заносятся в зачетную книжку за подписью научного руководителя.

Студент, не предъявивший в установленный срок курсовую работу или не защитивший её по неуважительной причине, считается имеющим академическую задолженность.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиЦТ
 А.В. Павлова
 22.05.25 г.

Рабочая программа дисциплины **Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.03 Гостиничное дело, Гостинично-ресторанная деятельность		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах: экзамены 6 курсовые работы 6	
в том числе:			
аудиторные занятия	40		
самостоятельная работа	68		
часов на контроль	36		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Распределение часов дисциплины по семестрам				
Семестр (<Курс>,<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
Неделя	11 5/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	20	20	20	20
Практические	20	20	20	20
Итого ауд.	40	40	40	40
Контактная работа	40	40	40	40
Сам. работа	68	68	68	68
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Петрик Людмила Сергеевна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целью освоения дисциплины является формирование у студентов представления об управлении персоналом, знаний, умений и навыков формирования эффективной системы управления персоналом, обеспечивающей конкурентоспособность предприятия сферы гостеприимства и общественного питания в долгосрочной перспективе.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Введение в гостиничную деятельность	
2.1.2	Основы экономики и менеджмента	
2.1.3	Ознакомительная практика	
2.1.4	Технологическая практика	
2.1.5	Экономика сферы гостеприимства	
2.1.6	Информационные технологии	
2.1.7	Профессиональная этика и этикет	
2.1.8	Основы бухгалтерского учета и отчетности	
2.1.9	Автоматизированные системы управления в сфере гостеприимства и общественного питания	
2.1.10	Маркетинг в сфере гостеприимства и общественного питания	
2.1.11	Безопасность в сфере гостеприимства и общественного питания	
2.1.12	Стандартизация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	
2.1.13	Государственное регулирование гостиничной деятельности	
2.1.14	Технологии ресторанного сервиса	
2.1.15	Организация приема и обслуживания клиентов	
2.1.16	Анимационная деятельность в гостиницах и ресторанах	
2.1.17	Технологии гостиничной деятельности	
2.1.18	Управление деятельностью гостиниц и ресторанов	
2.1.19	Основы исследовательской деятельности	
2.1.20	География мирового гостиничного рынка	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Анализ финансово-хозяйственной деятельности в гостиницах и ресторанах	
2.2.2	Ценообразование в гостиничной деятельности	
2.2.3	Управление проектами в гостинично-ресторанной деятельности	
2.2.4	Предпринимательство в сфере гостеприимства и общественного питания	
2.2.5	Финансовый менеджмент в гостиницах и ресторанах	
2.2.6	Реклама и связи с общественностью в гостинично-ресторанной деятельности	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-1: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	
ПК-1.2: Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	
Знать: Знать теоретические основы принципов и методов управления персоналом организации сферы гостеприимства и общественного питания	
Знать: Методики оценки и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	
Уметь: Применять методики оценки и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	
Владеть: Навыками управления и обеспечения текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции
	Раздел 1. Раздел 1. Теоретические основы управления персоналом			
1.1	Тема 1.Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности: сущность, основные понятия /Тема/			
1.2	Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности: сущность, основные понятия /Лек/	6	4	ПК-1.2-31
1.3	Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности: сущность, основные понятия /Пр/	6	4	ПК-1.2-31
1.4	Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности: сущность, основные понятия /Ср/	6	4	ПК-1.2-31
1.5	Тема 2.Система управления персоналом в гостинично-ресторанной деятельности /Тема/			
1.6	Система управления персоналом в гостинично-ресторанной деятельности /Лек/	6	2	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32
1.7	Система управления персоналом в гостинично-ресторанной деятельности /Пр/	6	2	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32

1.8	Система управления персоналом в гостинично-ресторанной деятельности /Ср/	6	4	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32
1.9	Тема 3.Организационная структура управления персоналом в гостинично-ресторанной деятельности /Тема/			
1.10	Организационная структура управления персоналом в гостинично-ресторанной деятельности /Лек/	6	2	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.4-31 ПК-1.4-У1
1.11	Организационная структура управления персоналом в гостинично-ресторанной деятельности /Пр/	6	2	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.4-31 ПК-1.4-У1
1.12	Организационная структура управления персоналом в гостинично-ресторанной деятельности /Ср/	6	4	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.4-31 ПК-1.4-У1
1.13	Тема 4. Служба управления персоналом предприятия сферы гостеприимства /Тема/			
1.14	Служба управления персоналом предприятия сферы гостеприимства /Лек/	6	2	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31
1.15	Служба управления персоналом предприятия сферы гостеприимства /Пр/	6	2	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31
1.16	Служба управления персоналом предприятия сферы гостеприимства /Ср/	6	4	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31
	Раздел 2. Раздел 2.Кадровая политика и система управления персоналом в гостинично-ресторанной деятельности			
2.1	Тема 5.Привлечение, отбор, найм и адаптация персонала /Тема/			

2.2	Привлечение, отбор, найм и адаптация персонала /Лек/	6	2	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31
2.3	Привлечение, отбор, найм и адаптация персонала /Пр/	6	2	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31
2.4	Привлечение, отбор, найм и адаптация персонала /Ср/	6	4	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31
2.5	Тема 6. Мотивация труда и стимулирование в системе управления персоналом в гостинично-ресторанной деятельности /Тема/			
2.6	Мотивация труда и стимулирование в системе управления персоналом в гостинично-ресторанной деятельности /Лек/	6	2	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31
2.7	Мотивация труда и стимулирование в системе управления персоналом в гостинично-ресторанной деятельности /Пр/	6	2	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31
2.8	Мотивация труда и стимулирование в системе управления персоналом в гостинично-ресторанной деятельности /Ср/	6	4	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31
2.9	Тема 7. Управление поведением персонала и трудовыми конфликтами в гостинично-ресторанной деятельности /Тема/			
2.10	Управление поведением персонала и трудовыми конфликтами в гостинично-ресторанной деятельности /Лек/	6	2	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31 ПК-1.4-У1 ПК-1.4-В1

2.11	Управление поведением персонала и трудовыми конфликтами в гостинично-ресторанной деятельности /Пр/	6	2	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31 ПК-1.4-У1 ПК-1.4-В1
2.12	Управление поведением персонала и трудовыми конфликтами в гостинично-ресторанной деятельности /Ср/	6	6	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31 ПК-1.4-У1 ПК-1.4-В1
2.13	Тема 8. Управление обучением и развитием персонала в гостинично-ресторанной деятельности /Тема/			
2.14	Управление обучением и развитием персонала в гостинично-ресторанной деятельности /Лек/	6	2	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31 ПК-1.4-У1 ПК-1.4-В1
2.15	Управление обучением и развитием персонала в гостинично-ресторанной деятельности /Пр/	6	2	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31 ПК-1.4-У1 ПК-1.4-В1
2.16	Управление обучением и развитием персонала в гостинично-ресторанной деятельности /Ср/	6	4	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31 ПК-1.4-У1 ПК-1.4-В1
2.17	Тема 9. Стратегическое управление персоналом в гостиничной и ресторанной организациях /Тема/			
2.18	Стратегическое управление персоналом в гостиничной и ресторанной организациях /Лек/	6	2	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31 ПК-1.4-У1 ПК-1.4-В1
2.19	Стратегическое управление персоналом в гостиничной и ресторанной организациях /Пр/	6	2	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31 ПК-1.4-У1 ПК-1.4-В1

2.20	Стратегическое управление персоналом в гостиничной и ресторанной организациях /Ср/	6	4	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31 ПК-1.4-У1 ПК-1.4-В1
2.21	Экзамен /Тема/			
2.22	/Экзамен/	6	36	ПК-1.2-31 ПК-1.2-32 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.4-31 ПК-1.4-У1 ПК-1.4-В1
2.23	Курсовая работа /Тема/			
2.24	/КР/	6	30	

Практические занятия 1-2.

Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности: сущность, основные понятия. Система управления персоналом в гостинично-ресторанной деятельности.

Вопросы для самопроверки:

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).

1. Какие факторы повлияли на эволюцию кадрового менеджмента?
2. Основные этапы развития управления персоналом.
3. Сущность технократического подхода к использованию трудовых ресурсов.
4. Отличия подходов «управление персоналом» и «управление человеческими ресурсами».
5. Какие методы управления персоналом построения системы управления персоналом вы знаете?

Вопросы для подготовки обсуждения в форме дискуссии:

1. В чем новизна современных кадровых технологий?
2. Могут ли принципы маркетинга быть использованы в кадровой политике?
3. Особенности стратегического управления персоналом в индустрии гостеприимства?
4. Должны ли быть использованы принципы партисипативного управления в новых экономических условиях?
5. Особенности нормативно-правового обеспечения системы управления персоналом современной организации?

Практическое занятие 3.

Организационная структура управления персоналом в гостинично-ресторанной деятельности.

Вопросы для самопроверки:

1. Что такое организационная структура управления гостиницей и каковы её основные цели?
2. Перечислите основные типы организационных структур (линейная, функциональная, матричная) и приведите примеры их использования.
3. В чем разница между бюрократическим и органическим типами структур?
4. Каковы преимущества и недостатки линейно-функциональной структуры в отеле?

Практическое задание 3.1: "Проектирование организационной структуры"

Необходимо разработать организационную структуру для мини-отеля (15 номеров) и для крупного сетевого отеля (200+ номеров). Ответ представить в виде схемы, указав руководство (директор, менеджеры) и службы: приема и размещения (Front Office), хозяйственную (Housekeeping), техническую, службу питания (F&B). Обосновать количество подчиненных у администратора и руководителя службы приема.

Практическое задание 3.2. "Разработка должностных инструкций и карт процессов"

Нужно составить должностную инструкцию для позиции «менеджер по работе с гостями» (Guest Relations) и определить его место в организационной структуре. Описать основные функции, права и ответственность.

Определить, кому подчиняется сотрудник и кто находится в его подчинении (линейное взаимодействие).

Практическое задание 3.3 Моделирование структуры ресторанной службы

Необходимо создать структуру управления для ресторана при отеле. Определить иерархию: ресторан подчиняется директору отеля или менеджеру F&B? Разграничить функции кухни (Back of House) и зала (Front of House).

Практическое задание 3.4. Анализ влияния структуры на качество обслуживания.

Необходимо сравнить влияние «высокой» (много уровней иерархии) и «плоской» (мало уровней) организационных структур на скорость принятия решений в отеле. Оценить, какая структура эффективнее для бутик-отеля, а какая — для хостела.

Кейс-стади: Оптимизация взаимодействия служб

Задание: Проанализировать конфликтную ситуацию: «Горничные не успевают убирать номера к приезду гостей, из-за чего служба приема (Reception) задерживает заселение». Необходимо найти «узкое место» в текущей организационной структуре. Предложить схему координации работы хозяйственной службы и службы приема (например, внедрение PMS-системы или пересмотр графика работы).

Практическое занятие 4.

Служба управления персоналом предприятия сферы гостеприимства

Вопросы для самопроверки:

1. Каковы основные функции отдела кадров (HR-службы) в гостинице?
2. Как меняется роль службы управления персоналом в зависимости от масштаба предприятия (малый отель vs. сетевая гостиница)?
3. Каковы ключевые обязанности менеджера по персоналу в индустрии гостеприимства?
4. Взаимодействие службы персонала с другими службами (приема и размещения, хозяйственной).

Аналитическая работа.

Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.

1. В чём заключается формирование службы управления персоналом.
2. Дайте характеристику новым должностям в структуре службы персонала.
3. Какие факторы сдерживают перестройку работы кадровых служб в современных условиях?
4. Почему необходимо повышать профессионализм сотрудников службы персонала?

2. С точки зрения каких параметров должности вы это установили?

3. Какие еще методы отбора кандидатов целесообразно было бы применить?

4. Составьте перечень вопросов для собеседования с кандидатом.

Компания, производящая оборудование, ищет нового офис-менеджера, который бы руководил отделом, состоящим из восьми человек. Менеджер по персоналу разработал критерии: опыт работы менеджером или наличие очевидных лидерских качеств, способность работать независимо, уверенность в себе, абсолютная честность и надежность. Затем менеджер по персоналу изучил резюме кандидатов и провел предварительный отсев по нескольким параметрам. Не делает ли кандидат синтаксических или грамматических ошибок? (Это указывает на недостаток способностей к организации).

Указывает ли опыт работы кандидата на развитие его карьеры? (Наличие лидерских качеств). Нет ли каких-либо «пробелов» в его резюме? (Их наличие указывает на некоторую ненадежность). В результате были отобраны три кандидата:

1. Женщина, пять лет проработавшая секретарем в офисе. В ее резюме указано, что в течение последнего года она руководит работой еще одного человека. Вероятно, она хорошо знает, как руководить работой офиса, но у нее мало способностей в области менеджмента.

2. Мужчина, восемь лет проработавший спортивным тренером. Последние два года он посещал по вечерам бизнес-школу и получил диплом в области бизнеса. Возможно, он обладает некоторыми способностями в области менеджмента, но не имеет практического опыта работы в бизнесе.

3. Мужчина, который уже два с половиной года работает в этой компании в отделе продаж. Он устал от продаж и отчаянно хочет перейти на работу в офис. У него прекрасные коммуникативные навыки, он хорошо знает компанию, но почти не имеет опыта в области менеджмента.

Кейс 2. «Разочарование новой работой»

Вопросы и задания

1. Изучить предложенную ситуацию

2. Определить конкретные проблемы, с которыми сталкиваются люди на новом месте работы.

3. Сделать рекомендации для менеджера по управлению персоналом.

Джерри прошел курс обучения, получил квалификацию электрика и имел опыт работы только в одной компании. К сожалению, пару лет назад он был уволен, поскольку компания, на которую он работал, обанкротилась. Джерри всегда был неуравновешенным человеком, а после увольнения он в течение года страдал от депрессии, которая усугубилась тем, что распался его брак. Помощь врачей и психологов, окончание курсов по компьютерным технологиям в колледже способствовали восстановлению душевного здоровья Джерри. Вскоре ему предложили работу специалиста по планированию в нефтяной компании. Работа предполагала поездки за границу, и Джерри ждал ее с некоторым волнением и воодушевлением. К сожалению, Джерри был разочарован, поскольку работа оказалась низкооплачиваемой и не требовала применения его опыта и квалификации. Также не было работы за границей, хотя ему дали понять, что она будет. Кроме того, оказалось, что непосредственный начальник Джерри был человеком раздражительным, и когда Джерри спросил, пройдет ли он дополнительное обучение, босс ответил так: "Вы что же думаете, мы наняли вас для того, чтобы послать в университет?" В тот же день Джерри уволился. Это произошло несколько месяцев назад. Джерри до сих пор не нашел работу, и сейчас у него мало шансов найти ее, поскольку он получил негативные рекомендации с последнего места работы, а его психологическое состояние в настоящий момент ухудшилось.

Практическое занятие 6.

Мотивация труда и стимулирование в системе управления персоналом в гостинично - ресторанной деятельности

Вопросы для самопроверки:

1. Основные теории мотивации.

2. Формы и системы оплаты труда. Государственное регулирование оплаты труда.

3. Теория мотивации через иерархию потребностей А. Маслоу.

4. Теория трех потребностей Д. Мак-Клеланда.

5. Двухфакторная теория Ф. Герцберга.

6. Теория ожидания Врума, Портера и Лоулера.

7. Теория справедливости Дж. Адамса.

8. Теория постановки целей Э. Локка. Концепция партисипативного управления.

9. Виды мотивов

10. Понятие и сущность стимулирования труда. Идея стимулирования труда. Положительные и отрицательные последствия стимулирования. Теория подкрепления Синклера: положительное, отрицательное подкрепление.

11. Цель стимулирования. Виды стимулирования: материальное, нематериальное и моральное стимулирования. Формы материального, нематериального и морального стимулирования и их применение.

12. Основные виды стимулирования труда.

13. Нормативно-правовая база системы стимулирования труда на предприятии сервиса.

14. Принципы стимулирования труда и требования к его организации.

Кейс - стадии.

Кейс 1 «Мотивация молодого специалиста»

Вопросы и задания

1. Что сделать, чтобы мотивировать сотрудника качественно и добросовестно выполнять свою работу и не саботировать требования начальника?

2. Какую теорию мотивации вы при этом будете использовать и почему?

Молодой специалист Игорь Андреев проработал в крупной иностранной компании по производству оборудования «Macine» около двух лет и готовился возглавить отдел. Руководство же приняло на должность начальника отдела человека

со стороны (того же возраста, что и работающий в компании специалист, но с зарубежным образованием и опытом работы за рубежом). Объяснили это тем, что гораздо эффективнее будет работать руководитель с зарубежным опытом работы, поскольку компания иностранная. Однако назначение было сделано вопреки обещаниям руководства назначить на данную должность Игоря Андреева. Игоря это очень задело. И теперь он «вставляет палки в колеса» новому начальнику – не исполняет поручаемое в срок или исполняет, но не в полном объеме. Безусловно, от этого страдает производство, снижаются прибыли. Возникают конфликтные ситуации. Казалось бы, выход простой: уволить нерадивого сотрудника. Однако в компании наблюдается недостаток квалифицированных кадров, поэтому потерять опытного сотрудника, который очень хорошо знает производство, компания не может себе позволить.

Кейс 2 «Создание нематериальной системы мотивации сотрудников»

Вопросы и задания

1. Предложите принципы формирования немонетарной системы мотивации для сотрудников компании.
2. Предложить структуру пакета немонетарной мотивации.
3. Какие шаги Вы будете предпринимать, какие ресурсы Вам понадобятся для реализации намеченной программы?
4. Какие плюсы и минусы для персонала компании Вы видите в предложенной Вами программе?

Вас пригласили на должность директора по персоналу в крупную российскую компанию, с численностью персонала более 1000 человек с развитой филиальной сетью. Основное направление деятельности компании – услуги. Текучесть персонала на уровне 5–6% в год. Управление (структура компании) построено по принципу вертикальных связей с четко выделенными направлениями деятельности. Плюсом является полная налоговая прозрачность компании, т.е., как сейчас принято говорить, «в компании «белые» зарплаты». Средний уровень заработной платы составляет 1000 долларов США после налогообложения. В представленной ситуации компания переживает период бурного роста, т.е. в компанию принимается ежемесячно порядка 10–15 человек на самые разные позиции. На данный момент в компании нет четкой системы немонетарной мотивации.

Практическое занятие 7.

Управление поведением персонала и трудовыми конфликтами в гостинично-ресторанной деятельности

Вопросы для самоконтроля

1. Понятие и роль коммуникаций в управлении
2. Процесс коммуникаций, его элементы и этапы
3. Формы межличностных коммуникаций и их барьеры
4. Формы организационных коммуникаций, их барьеры
5. Типы коммуникационных сетей
6. Управление коммуникациями в организации
7. Понятие конфликта, признаки, причины возникновения.
8. Типология конфликтов.
9. Способы предотвращения и разрешения конфликтов.

Практическое задание.

На основании нижеприведенных заданий, ответьте на следующие вопросы.

1. Каковы основные причины межличностных конфликтов между персоналом (например, кухня vs официанты) и конфликтов с гостями в отеле?
2. В чем разница между функциональными (полезными) и дисфункциональными (вредными) конфликтами в гостиничном бизнесе?
3. Опишите 5 основных стратегий поведения в конфликте по Томасу-Килманну (сотрудничество, компромисс, уклонение, приспособление, соперничество).
4. Почему конфликт с гостем часто называют «возможностью для улучшения сервиса», а не просто негативом?
5. Какие этапы включает алгоритм управления конфликтом (от обнаружения до мониторинга)?

Задание 1: «Разгневанный гость»

Ситуация: Гость забронировал номер с видом на море, но по прибытии администратор сообщает, что таких номеров нет, и предлагает стандартный. Гость кричит, требует менеджера и компенсацию.

Примените «семь шагов для решения конфликта» (слушание, сочувствие, извинение, решение и др.). Напишите скрипт ответа администратора.

Задание 2: «Конфликт на кухне»

Ситуация: Шеф-повар обвиняет официантов в неправильной передаче заказов, что приводит к долгому ожиданию гостей и жалобам. Официанты утверждают, что кухня работает медленно.

Задание: Выберите метод структурного управления конфликтом для решения проблемы и предложите меры, которые наладят взаимодействие между отделами.

Задание 3: «Ситуация с VIP-гостем»

Ситуация: VIP-гость нарушает правила отеля (шумит после 23:00), мешая другим отдыхающим. Администратор боится делать замечание из-за высокого статуса гостя.

Задание: Определите, к какому типу относится этот конфликт. Разработайте тактику поведения, соблюдая баланс между правилами отеля и стандартами сервиса.

Задание 4: «Ролевая игра: Адаптация сотрудника»

Ситуация: Новый сотрудник не справляется с обязанностями, из-за чего опытные коллеги вынуждены работать за двоих. Возникает конфликт.

Задание: Разделитесь на группы (менеджер, новый сотрудник, опытный сотрудник) и разыграйте сцену, направленную на

решение проблемы через сотрудничество.

Вопросы для текущего контроля и промежуточной аттестации

Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Определение политики в области управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризма.
2. Уникальность услуги предприятия индустрии гостеприимства и туризма, гостеприимство, внутреннее институциональное знание организации, управление знанием персонала в организации как один из способов повышения конкурентоспособности.
3. Система оперативного планирования работы с персоналом предприятия индустрии гостеприимства и туризма.
4. Планирование потребности в персонале предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Маркетинг персонала.
5. Основные формы и методы набора персонала предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Источники набора персонала. Проблемы взаимодействия с кадровыми агентствами.
6. Процедура отбора персонала предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Роль линейных руководителей в отборе персонала.
7. Этапы отбора персонала предприятия индустрии туризма. Предварительный отбор, анализ резюме, собеседование, анкетирование, интервью.
8. Тестирование персонала предприятия индустрии туризма. Центры по оценке персонала.
9. Проблемы адаптации персонала предприятия индустрии туризма и сферы гостеприимства и место службы персонала в этом процессе.
10. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу предприятия сферы гостеприимства: нормативно-правовые акты, тенденции по приближению отечественных требований к мировому уровню.
11. Формализация квалификационных требований к персоналу предприятия сферы гостеприимства в стандартах обслуживания, должностных инструкциях и других внутрифирменных документах.
12. Анализ и оценка результатов выполнения работы персонала предприятия сферы гостеприимства. Управление по целям.
13. Аттестация персонала предприятия сферы гостеприимства: подготовка, проведение, использование результатов.
14. Системы мотивации и оплаты труда персонала предприятия сферы гостеприимства. Категории персонала.
15. Групповые и индивидуальные формы поощрения персонала предприятия сферы гостеприимства. Опыт стимулирования персонала российскими и зарубежными предприятиями.
16. Программы развития персонала предприятия сферы гостеприимства. Планирование карьеры.
17. Маркетинг рынка образовательных услуг в сфере гостеприимства. Соотношение спроса и предложения в целом и по отдельным группам персонала.
18. Определение потребности в обучении персонала предприятия сферы гостеприимства. Разработка программ обучения, формы и методы обучения. Критерии выбора тренинговой компании.
19. Обучение без отрыва от производства на предприятиях сферы гостеприимства. Коучинг, наставничество. Ротация кадров.
20. Управление человеческими ресурсами предприятия индустрии туризма в системе управления изменениями и развитием предприятия индустрии туризма. Постоянно обучающиеся организации.
21. Программы повышения лояльности персонала и их взаимосвязь с повышением приверженности гостя и прибыльности предприятия сферы гостеприимства.
22. Оптимизация социально-психологических отношений в трудовом коллективе предприятия сферы гостеприимства.
23. Социальная группа, трудовой коллектив, команда. Командообразование как способ повышения эффективности работы персонала предприятия сферы гостеприимства.
24. Высвобождение персонала предприятия сферы гостеприимства: политика и процедуры. Альтернативы увольнению.
25. Управление персоналом в условиях реорганизации предприятия сферы гостеприимства. Трудовые конфликты и методы их разрешения.
26. Аутсорсинг, аутстафинг и лизинг персонала: сущность и целесообразность использования на предприятиях сферы гостеприимства
27. Кросс-культурные особенности управления персоналом. Зарубежный менеджмент, зарубежные менеджеры на предприятиях сферы гостеприимства
28. Особенности управления персоналом на малых предприятиях сферы гостеприимства.

Вопросы к экзамену по дисциплине Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности

1. Специфика управления персоналом в гостинице и ресторане.
2. Философия управления персоналом в гостинице и ресторане.
3. Принципы управления персоналом в гостинице и ресторане.
4. Политика управления персоналом в гостинице и ресторане.
5. Принципы управления персоналом в гостинице и ресторане.
6. Методы управления персоналом в гостинице и ресторане.
7. Типы кадровой политики в гостинице и ресторане.
8. Анализ организационных структур в гостинице и ресторане.
9. Организация системы управления персоналом в гостинице и ресторане.
10. Правовое обеспечение системы управления персоналом в гостинице и ресторане.
11. Функциональная и штатная структуры системы управления персоналом в гостинице и ресторане.
12. Роль и социальная структура управления персоналом в гостинице и ресторане.
13. Доктрина научной организации труда.
14. Доктрина человеческих отношений.
15. Доктрина контракта индивидуальной ответственности.

16. Доктрина командного менеджмента.
17. Стратегическое управление персоналом в гостинице и ресторане.
18. Роль оплаты труда в стратегии предприятия (в гостинице и ресторане).
19. Системы и формы оплаты труда в гостинице и ресторане.
20. Формирование компенсационного пакета сотрудника гостиницы и ресторана.
21. Системы стимулирования персонала в гостинице и ресторане.
22. Классификация стимулов и направления стимулирования трудовой деятельности в гостинице и ресторане.
23. Материальное денежное и неденежное стимулирование трудовой деятельности в гостинице и ресторане.
24. Сущность материального денежного стимулирования трудовой деятельности в гостинице и ресторане.
25. Сущность, экономическое содержание и функции заработной платы в гостинице и ресторане.
26. Нормирование труда в гостинице и ресторане.
27. Условия оплаты труда в гостинице и ресторане.
28. Формы и системы оплаты труда в гостинице и ресторане.
29. Дополнительная и поощрительная оплата труда в гостинице и ресторане.
30. Роль оценки персонала в системе управления персоналом в гостинице и ресторане.
31. Традиционные методы оценки персонала в гостинице и ресторане.
32. Современные методы оценки персонала в гостинице и ресторане.
33. Оценка персонала на разных этапах работы сотрудника в гостинице и ресторане.
34. Подходы существуют к разработке модели компетенций работника гостиницы и ресторана.
35. Методы для сбора информации о характере выполняемой сотрудниками работы, которые целесообразно применять при разработке компетенций сотрудника гостиницы и ресторана.
36. Количество уровней компетенции сотрудника гостиницы и ресторана.
37. Профили компетенций конкретных должностей сотрудника гостиницы и ресторана.
38. Мониторинга системы оценки персонала гостиницы и ресторана.
39. Основные ресурсы, необходимые для осуществления процесса внедрения системы оценки в гостинице и ресторане.
40. Количественная и качественная потребность в персонале в гостинице и ресторане.
41. Источники привлечения персонала в гостинице и ресторане.
42. Анализ этапов отбора персонала и специфика в гостинице и ресторане.
43. Адаптация персонала в гостинице и ресторане.
44. Кадровая политика в гостинице и ресторане.
45. Главные направления кадровой политики в гостинице и ресторане.
46. Механизм реализации и основные разновидности кадровой политики в гостинице и ресторане.
47. Принципы управления персоналом в гостинице и ресторане.
48. Методы управления персоналом в гостинице и ресторане.
49. Процедура найма работников в гостинице и ресторане.
50. Система мотивации персонала в гостинице и ресторане.
51. Особенности управления персоналом в гостинице и ресторане.

5.2. Темы письменных работ

Темы для докладов и рефератов

1. Определение политики в области управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризма.
2. Уникальность услуги предприятия индустрии гостеприимства и туризма, гостеприимство, внутреннее институциональное знание организации, управление знанием персонала в организации как один из способов повышения конкурентоспособности.
3. Система оперативного планирования работы с персоналом предприятия индустрии гостеприимства и туризма.
4. Планирование потребности в персонале предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Маркетинг персонала.
5. Основные формы и методы набора персонала предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Источники набора персонала. Проблемы взаимодействия с кадровыми агентствами.
6. Процедура отбора персонала предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Роль линейных руководителей в отборе персонала.
7. Корпоративное обучение и развитие персонала.
8. Коучинг как форма обучения персонала предприятия сервиса.
9. Понятие и виды деловой карьеры.
10. Управление деловой карьерой.
11. Этапы формирования кадрового резерва и работа
12. Стили руководства в однофакторной классификации К. Левина
13. Стили руководства в однофакторной модели Р. Лайкерта
14. Прочие однофакторные классификации стилей руководства
15. Ситуационные и многофакторные модели стилей руководства
16. Факторы, определяющие стиль руководства

Примерные темы курсовых работ

1. Влияние корпоративной культуры на мотивацию сотрудников в гостиничных предприятиях.
2. Методы оценки эффективности работы персонала в ресторанном бизнесе.
3. Роль лидерства в управлении персоналом гостинично-ресторанных комплексов.
4. Стратегии подбора и адаптации персонала в гостинично-ресторанной сфере.

5. Управление конфликтами в гостиничных предприятиях: методы и практики.
6. Влияние обучения и развития персонала на качество обслуживания в гостиницах и ресторанах.
7. Анализ текучести кадров в гостинично-ресторанной индустрии и пути её снижения.
8. Особенности управления персоналом в международных гостиничных сетях.
9. Использование современных технологий для управления персоналом в гостинично-ресторанном бизнесе.
10. Роль HR-менеджера в формировании позитивного имиджа гостиничного предприятия.
11. Влияние стиля управления на производительность труда в гостинично-ресторанной деятельности.
12. Психологические аспекты управления персоналом в гостиничных и ресторанных предприятиях.
13. Оценка удовлетворенности сотрудников как фактор повышения качества обслуживания.
14. Методы повышения лояльности персонала в гостинично-ресторанной сфере.
15. Анализ эффективности программ мотивации и стимулирования сотрудников в гостиницах и ресторанах.
16. Влияние корпоративной социальной ответственности на управление персоналом в гостинично-ресторанном бизнесе.
17. Особенности управления временным персоналом в гостиничных предприятиях.
18. Роль коммуникации в управлении персоналом гостинично-ресторанных комплексов.
19. Управление стрессом и выгоранием сотрудников в гостинично-ресторанной индустрии.
20. Методы обучения персонала, их достоинства и недостатки.
21. Понятие и этапы деловой карьеры.
22. Деловая оценка персонала: задачи и методы.
23. Особенности проведения аттестации персонала.
24. Проблемы процесса высвобождения персонала.
25. Мотивация в современной практике управления персоналом.

5.3. Фонд оценочных средств

ПК-1.2: Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале

ПК-1.4: Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Образец ситуационной задачи (кейса)

Проанализируйте информацию, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме, сформулируйте ответы на вопросы.

Описание ситуации 1

Подчиненный (коллега) игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

Постановка задачи

Как вы поступите с этим подчиненным (коллегой) в дальнейшем?

1. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, примените обычные административные меры наказания.
2. В интересах дела постараетесь вызвать его на откровенный разговор, попытаетесь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.
3. Обратитесь к коллективу, рассчитывая на то, что его неправильное поведение будет осуждено и к нему примут меры общественного воздействия.
4. Попытаетесь вначале разобраться в том, не совершаете ли вы сами ошибок во взаимоотношениях с подчиненным (коллегой), а потом уже решите, как поступить.

Описание ситуации 2

Кейс по управлению персоналом «Требую повышения»

Используйте для оценки социально-личностных компетенций претендентов на должность специалиста, ведущего специалиста или HR-менеджера. С помощью него вы определите: модель поведения человека, нацеленность на карьерный рост, готовность принимать ответственность; умение выполнять сложную работу, если требуют обстоятельства; исполнительность, управляемость, самокритичность.

Ситуация.

Вы несколько лет работаете в фирме в отделе обучения персонала. Обязанности однообразны, а вы не отвечаете за результат, так как совместно с другими специалистами выполняете работу по поручению менеджера отдела: получаете заказ на обучение, вносите его в базу планирования; подготавливаете список сотрудников на обучение, повышение квалификации по заявкам управляющих подразделений; вносите данные и передаете заявку руководителю. Вы дошли до стадии, когда стало скучно. Вы не хотите увольняться, так как есть возможность отпрашиваться, а в коллективе хороший психологический климат. В последнее время чувствуете, что неудовлетворенность усиливается, вы хотите выполнять сложную работу, которая не зависит от других. Вы уверены, что менеджер мог бы предложить место повыше. В ответ на просьбу о повышении он сказал, что ответит через пару дней. Через два дня руководитель предложил следующие условия: по результатам работы он не видит оснований для повышения, но предлагает в течение следующих месяцев выполнять функции ведущего специалиста; распоряжение о повышении сделают, если справитесь с работой; оплата не изменится, но если работа выполняется качественно и в срок, вы получите премию.

Вопросы и задания

1. Оцените предложение менеджера по каждому пункту.
2. Какие условия хотели бы изменить?
3. Предложите свой вариант решения.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Реферат/презентация

Практическая работа
Кейс – стадии
Опрос

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Процедуры оценки сформированности компетенций в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Реферат/Презентация

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Тема не раскрыта, реферат носит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура.

Низкий (Удовлетворительно) - Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая.

Средний (Хорошо) - Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы.

Высокий (Отлично) - Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований.

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий.

Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно.

Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу.

Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями.

Кейс-стади

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий.

Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно.

Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу.

Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями.

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится путем тестирования на компьютере в ЭИОС Университета.

Соответствие набранных баллов уровню сформированности компетенций:

- не аттестован - 0 – 14;
- низкий - 15 – 32;
- средний - 33 – 42;
- высокий - 43 – 50.

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины:

- не аттестован - 0 – 14;
- низкий - 15 – 32;
- средний - 33 – 42;
- высокий - 43 – 50.

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации:

- не аттестован - 0 – 14;
- низкий - 15 – 32;
- средний - 33 – 42;
- высокий - 43 – 50.

Итоговая оценка сформированности компетенций:

- не аттестован - 0 – 50;
- низкий - 51 – 65;
- средний - 66 – 84;
- высокий - 85 – 100.

При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу:

Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован.

Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий.

Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний.

Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

Оценка курсовой работы в процессе его подготовки (в баллах)

Соответствие курсовой работы заявленной теме - до 2

Логичность и сбалансированность структуры курсовой работы, стиль изложения- до 3

Соответствие содержания курсовой работы профилю обучения - до 5

Корректность формулировок проблем, выявленных в ходе изучения темы курсовой работы - до 2

Обоснованность результатов проведенного анализа. Актуальность предложений, отражающая собственный вклад автора - до 10

Достаточность информации для анализа исследуемой проблемы- до 5

Практическая значимость предложений и рекомендаций, сделанных в работе - до 10

Использование пакетов прикладных программ, систем автоматической обработки данных в работе - до 5

Рейтинговая комплексная оценка курсовой работы (в баллах)

Оценка курсовой работы в процессе его подготовки - до 50

Ответы на зачете по защите курсовой работы, в том числе:

- ответ на поставленный вопрос отсутствует. Обучающийся демонстрирует полное непонимание проблемы - 0

- дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы профессиональные термины. Обучающийся демонстрирует поверхностное понимание проблемы - от 1 до 15

- дан полный ответ на поставленные вопросы, однако обучающийся затрудняется с приведением конкретных примеров.

Использованы профессиональные термины - от 16 до 34

- дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Обучающийся демонстрирует глубокое понимание проблемы - от 35 до 50

ИТОГО БАЛЛОВ - до 100

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Литвинюк А. А., Лукашевич В. В., Карпенко Е. З., Кузуб Е. В., Бабынина Л. С., Журавлев П. В., Картасова Л. В., Конобеева А. Б., Троска З. А., Фатеев М. А., Устюжанина Н. В.	Управление персоналом: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.2	Кязимов К. Г.	Управление человеческими ресурсами: профессиональное обучение и развитие: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.3	Горленко О. А., Ерохин Д. В., Можаева Т. П.	Управление персоналом: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.4	Яковлева Е. Б., Дроздов О. А., Вередюк О. В., Базжина В. А., Маврина И. А.	Рынок труда: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.5	Смирнова В. Г., Латфуллин Г. Р., Воскресенская Ю. В., Иванова И. А., Мусаелян И. К., Незайкин И. В., Новичков Н. В., Орлова Л. В., Райченко А. В., Свешникова Е. В., Серебрякова Г. В.	Организационная культура: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

Л1.6	Горелов Н. А., Круглов Д. В., Мельников О. Н.	Управление человеческими ресурсами: современный подход: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.7	Анисимов А. Ю., Пятаева О. А., Грабская Е. П.	Управление персоналом организации: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.8	Маслова В. М.	Управление персоналом: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.9	Чуваткин П. П., Горбатов С. А.	Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.10	Кострова Ю. Б., Гудкова О. Е., Саттарова И. В., Шибаршина О. Ю., Костровой Ю. Б.	Современные технологии развития и оценки персонала: учебное пособие	Москва: МУИВ, 2024

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.11	Колосов В. А.	Организационная культура: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л1.12	Чуваткин П. П., Горбатов С. А.	Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л1.13	Мансуров Р. Е.	Настольная книга директора по персоналу: практическое пособие (отсутствует)	Москва: Юрайт, 2025
Л1.14	Масалова Ю. А.	Инновационный менеджмент в управлении персоналом: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Барков С. А., Гавриленко О. В., Зубков В. И., Ксенофонтова Е. Г., Пастухова И. В., Свердликова Е. А., Царицынский В. В., Юрасова М. В.	Организационное поведение: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л2.2	Прока Н. И.	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: практикум	Орел: ОрелГАУ, 2023
Л2.3	Пугачев В. П.	Управление персоналом организации: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.4	Анисимов А. Ю., Пятаева О. А., Грабская Е. П.	Управление персоналом организации: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.5	Пугачев В. П.	Управление персоналом организации: практикум: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.6	Исаева О. М., Припорова Е. А.	Управление человеческими ресурсами: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.7	Одегов Ю. Г., Руденко Г. Г.	Управление персоналом: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.8	Волкова Н. В., Евсеева С. А.	Иг-аналитика. Аналитика данных в управлении персоналом: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации (Минтруд России)
Э2	Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан
Э3	Конституция Российской Федерации
Э4	Трудовой кодекс (ТК РФ)

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	компьютер ICL RAY проектор SONOC экран настенный Projecta акустическая система, доступ к Интернету
-----	--

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и

практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течении периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущей успеваемости по дисциплине относятся:

Доклад – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

Презентация – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

Практическая работа - является средством применения и реализации полученных обучающимися знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

Контрольная работа - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Может включать как теоретические вопросы, так и решение задач на вычисление экономических показателей, ситуационные задания. Ситуационная задача – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

Тестирование - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять как возможность выбора из перечня ответов, так и числовой ответ, сопоставление понятий (терминов) и их определений и т.п.; занимает часть учебного занятия (10–60 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или тестирование в системе дистанционного обучения.

Промежуточная аттестация – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю.

Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена.

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен проводится в форме тестирования. Экзаменационный тест содержит теоретические вопросы и ситуационные задачи.

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей). Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов. Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции.

Целью самостоятельной работы является:

- Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины.
- Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами.
- Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия.
- Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов:

- Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затруднят понимание последующих.
- Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно.
- Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы.
- Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание.
- Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?", "какие есть альтернативы?". Не просто запоминайте, а пытайтесь понять логику и смысл.
- Использование различных источников: не ограничивайтесь одним учебником. Сверяйте информацию, ищите дополнительные разъяснения.

- Самоконтроль: после изучения каждой темы проверяйте свои знания с помощью контрольных вопросов, тестовых заданий или решая небольшие задачи.
- Обратная связь: не стесняйтесь обращаться к преподавателю за консультацией при возникновении затруднений.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие основные виды:

- Изучение теоретического материала: проработка конспектов лекций, основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых актов.
- Работа с нормативно-правовыми актами и информационно-правовыми системами: поиск, анализ и интерпретация, действующих законов и подзаконных актов.
- Решение практических задач и кейсов: применение теоретических знаний для анализа ситуаций и принятия обоснованных решений.
- Подготовка к семинарским/практическим занятиям: изучение тем, подготовка докладов, выступлений, ответов на вопросы.
- Выполнение индивидуальных заданий: подготовка рефератов, эссе, презентаций, мини-проектов.
- Самоконтроль: выполнение тестовых заданий, решение контрольных вопросов.

Курсовая работа представляет собой самостоятельное научное исследование студента, являющееся неотъемлемой частью образовательного процесса. Курсовая работа представляет собой исследовательскую работу по проблематике, непосредственно связанной с профилем соответствующей основной образовательной программы (далее – ОПОП).

Цель курсовой работы – закрепление и углубление теоретических знаний, полученных при изучении учебных дисциплин ОПОП, формирование у студентов профессиональных компетенций и навыков самостоятельного решения профессиональных задач проектирования функциональных технологических процессов гостиниц и других средств размещения.

В процессе выполнения курсовой работы решаются следующие задачи:

- систематизация и конкретизация теоретических знаний, полученных в процессе обучения;
- приобретение навыков ведения самостоятельной исследовательской работы, включая поиск и анализ необходимой информации;
- формирование у студентов системного мышления через определение целей и постановку задач работы и навыков ведения научно-исследовательской работы;
- развивает компетенции аналитической, исследовательской и проектной деятельности, работы с информацией;
- самостоятельное исследование актуальных вопросов;
- развитие у обучаемых логического мышления и умения аргументированно излагать мысли при анализе теоретических проблем и практических примеров, умения формулировать выводы и предложения.

Выбор и утверждение темы курсовой работы

Студент выбирает тему курсовой работы в соответствии с перечнем примерных тем курсовых работ по дисциплине, рекомендуемых кафедрой. При выборе темы курсовой работы необходимо учесть возможность дальнейшего ее развития, углубления и конкретизации, а также использования в выпускной квалификационной работе. Выбранная тема курсовой работы должна быть согласована с научным руководителем. Студент может предложить свою тему с обоснованием целесообразности ее разработки и при согласовании с заведующим кафедрой и/или научным руководителем.

Изменения темы курсовой работы могут быть внесены только после согласования с научным руководителем.

При выборе темы курсовой работы необходимо учитывать следующие условия:

- соответствие темы курсовой работы содержанию дисциплины направлению подготовки;
- актуальность проблемы;
- наличие специальной литературы и возможность получения фактических данных, необходимых для анализа;
- собственные научные интересы и способности студента;
- преемственность исследований, начатых в предыдущих курсовых проектах и работ и в период практик;
- исключение по возможности дублирования (дословного совпадения формулировок) тем курсовых проектов, выполняемых студентами (творческим коллективом студентов).

Структура и содержание курсовой работы

Содержание курсовой работы должно свидетельствовать о достаточно высокой теоретической подготовке студента, которую он должен иметь на данном курсе, и о наличии у автора необходимых знаний по теме работы. Работа должна иметь правильно составленную библиографию, логичную структуру, обеспечивающую раскрытие темы.

Курсовая работа содержит следующие структурные элементы:

- титульный лист ;
- оглавление;
- введение;
- структурированную основную часть;
- выводы (заключение);
- список литературы;
- приложения.

Введение характеризует:

- Актуальность темы исследования – обоснование теоретической и практической важности выбранной для исследования проблемы.
- Цель курсовой работы – краткая и четкая формулировка цели проведения исследования.
- Объект исследования.
- Предмет исследования.
- Задачи курсовой работы, решение которых необходимо для достижения поставленной цели.
- Методы исследования.
- Структура курсовой работы.

Основная часть курсовой работы может содержать следующие части:

- главы;
- параграфы (разделы).

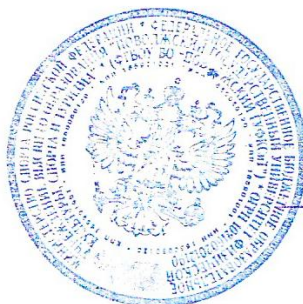
Каждый элемент основной части должен представлять собой законченный в смысловом отношении фрагмент курсовой работы.

Разделы курсовой работы должны быть взаимосвязаны. Рекомендуется, чтобы каждая глава заканчивалась заключением, позволяющим логически перейти к изложению следующего материала.

В основной части курсовой работы описывается сущность предмета исследования, его современное состояние и тенденции развития. На основе обзора учебной и специальной научной литературы оценивается степень изученности исследуемой проблемы. Сопоставляются различные мнения, высказывается собственная точка зрения по дискуссионным (по-разному освещаемым в научной литературе) и нерешенным вопросам. Содержание этой части должно показать степень ознакомления студента с поставленной проблемой и современным научно-теоретическим уровнем исследований в данной области, а также умение работать с фактическим материалом, сжато и аргументированно формулировать задачи и результаты исследований и давать обоснованные рекомендации по решению выявленных проблем. Основные теоретические положения и выводы следует иллюстрировать цифровыми и статистическими данными из статистических справочников, монографий, журнальных статей и других источников. Цифровой материал приводится, как правило, в виде таблиц. Для наглядности рекомендуется включать иллюстративные материалы (графики, диаграммы, схемы и др.). Все иллюстративные материалы и таблицы следует нумеровать (рекомендуется сквозная нумерация). Каждая глава должна содержать не менее двух и не более пяти структурных элементов (разделов или параграфов). При этом необходимо стремиться к пропорциональному (по объему) распределению материала между главами и внутри них. Объем раздела основной части курсовой работы не должен быть менее 1,5 страниц. Выводы (заключение) – краткое изложение основных, наиболее существенных результатов проведенного анализа, сформулированных в виде выводов, соответствующих цели и поставленным во введении задачам исследования. В списке литературы должны быть представлены основные источники по теме: нормативно-правовые акты, учебная литература, монографические исследования, статьи и др., в т.ч. переведенные на русский язык и на языке оригинала, статистические издания, справочники и интернет-источники.

Список литературы должен содержать не менее 20 современных источников, изученных студентом (преимущественно даты издания не более 10 лет относительно года написания курсовой работы, кроме исторических тем). На основные приведенные в списке источники должны быть ссылки в тексте курсовой работы. Приложения – вспомогательные иллюстративно-графические, табличные, расчетные и текстовые материалы, которые нецелесообразно (объем более 1 страницы) приводить в основном тексте курсовой работы. Порядок проведения защиты курсовой работы Защита состоит из доклада студента по теме курсовой работы в течение 5-7 минут и ответов на вопросы. Студент должен логично построить сообщение о выполненной работе, обосновать выводы и предложения; показать понимание теоретических положений, на основе которых выполнена работа; показать самостоятельность выполнения работы; дать правильные ответы на вопросы. Формой аттестации курсовой работы является зачет с оценкой: отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно. Решение об оценке принимается по результатам анализа предъявленной курсовой работы, доклада студента на защите и его ответов на вопросы. Оценка и название курсовой работы заносятся в зачетную книжку за подписью научного руководителя. Студент, не предъявивший в установленный срок курсовую работу или не защитивший её по неуважительной причине, считается имеющим академическую задолженность.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
 ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ
 ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И
 ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиЦТ
 А.В. Павлова
 22.05.25 г.

Рабочая программа дисциплины **Управление деятельностью гостиниц и ресторанов**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.03 Гостиничное дело, Гостинично-ресторанная деятельность		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	7 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	252	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		экзамены 5	
аудиторные занятия	79		
самостоятельная работа	137		
часов на контроль	36		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс> , <Семестрна курсе>)	4 (2.2)		5 (3.1)		Итого	
Неделя	11 1/6		17 2/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп	уп	рп
Лекции	20	20	16	16	36	36
Практические	10	10	32	32	42	42
Индивидуальныезанятия	1	1			1	1
Итого ауд.	31	31	48	48	79	79
Контактная работа	31	31	48	48	79	79
Сам. работа	77	77	60	60	137	137
Часы на контроль			36	36	36	36
Итого	108	108	144	144	252	252

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Петрик Людмила Сергеевна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № № 8

Зав. кафедрой Веслогужева М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Формирование системного понимания управленческой деятельности гостиниц и ресторанов
1.2	Развитие навыков стратегического и оперативного планирования гостиниц и ресторанов
1.3	Освоение инструментов управления ресурсами гостиниц и ресторанов
1.4	Научиться планировать и контролировать использование материальных, финансовых и трудовых ресурсов гостиниц и ресторанов
1.5	Формирование компетенций в управлении персоналом гостиниц и ресторанов
1.6	Подготовка к профессиональной деятельности в гостинице и ресторане

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Основы экономики и менеджмента
2.1.2	Профессиональная этика и этикет
2.1.3	Введение в гостиничную деятельность
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организационно-управленческая практика
2.2.2	Управление проектами в гостинично-ресторанной деятельности
2.2.3	Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
ПК-1: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	
ПК-1.1: Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение	
Знать: знает принципы формирования цели и задач планирования, координации и контроля деятельности гостиниц и ресторанов.	
Уметь: умеет определять цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	
Владеть: владеет принципами и методикой формирования цели и задач деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.	
ПК-1.4: Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	
Знать: знает основы и специфику координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	
Уметь: умеет осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	
Владеть: владеет навыками осуществления координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код заглавия	Наименование разделов и тем / вид заглавия /	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Интеракт.	Примечание

	Раздел 1. Управление деятельностью:сущность, специфика, принципы,методы, стили				Л1.1 Л1.2Л1.4 Л1.5Л1.8 Л1.9Л1.10 Л1.12Л1.13 Л1.14Л1.15 Л1.16Л1.17 Л1.18Л1.19 Л1.21Л1.22Л1.23Л2.12Л2.13 Л2.14Л2.15 Л2.16Л2.17 Л2.18Л2.19 Л2.20Л2.21 Л2.22		
1.1	Управление деятельностью: сущность,специфика, принципы, методы, стили(0) /Тема/	4	0				

1.2	Понятие «Управление деятельностью гостиниц и ресторанов». Ассоциация работодателей гостиниц и ресторанов. /Лек/	4	4	ПК-1.1-31			
1.3	Состояние и положение РТ на рынке оказания услуг клиентам гостиниц и ресторанов. Динамика посещений клиентами гостиниц и ресторанов. /Лек/	4	4	ПК-1.1-31			
1.4	Методы, принципы и способы управления функциональными подразделениями гостиниц и ресторанов. /Лек/	4	4	ПК-1.1-31			
1.5	Теоретико-методологические основы менеджмента и специфику его применения в сфере гостеприимства и общественного питания /Лек/	4	4	ПК-1.1-31			
1.6	Функции управления деятельностью гостиниц и ресторанов /Лек/	4	4	ПК-1.1-31			
1.7	Природа организационных изменений в деятельности гостиниц и ресторанов (нововведений) и управление ими.	4	4	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1			
1.8	Умения и навыки, позволяющие использовать полученные знания в области управления подчиненными и структурными подразделениями гостиниц и ресторанов и формирования клиентоориентированных подходов. /Пр/	4	2	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1			
1.9	Методы, принципы и способы управления функциональными подразделениями гостиниц и ресторанов /Пр/	4	4	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1			
1.10	Переговоры: онлайн, офлайн, по телефону с клиентами сферы гостеприимства и общественного питания. Правила ведения разговора с клиентами и партнерами. /Ср/	4	4	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1			
1.11	Рациональная обработка корреспонденции /Ср/	4	4	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1			
1.12	Особенности и значение миссии и стратегических целей деятельности гостиниц и ресторанов. Школы стратегического менеджмента /Ср/	4	6	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1			
1.13	Модели стратегического менеджмента в деятельности гостиниц и ресторанов. /Ср/	4	6	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1			
1.14	Функции управления деятельностью гостиниц и ресторанов /Ср/	4	7	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1			
1.15	Управление взаимодействием гостиниц и ресторанов с целью повышения качества услуг. /Ср/	4	4	ПК-1.1-31 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1			
	Раздел 2. Управление деятельностью предприятий гостиниц и ресторанов: сущность, характеристика, специфика, функции, организация управления						

2.1	Организация, методы, принципы и способы управления функциональными подразделениями гостиниц и ресторанов, теоретико-методологические основы менеджмента и специфику его применения в деятельности гостиниц и ресторанов. /Тема/	5	0				
2.2	Организация, методы, принципы и способы управления функциональными подразделениями гостиниц и ресторанов /Лек/	5	2	ПК-1.1-31ПК-1.4-31			
2.3	Теоретико-методологические основы менеджмента и специфику его применения в деятельности гостиниц и ресторанов /Лек/	5	2	ПК-1.1-31ПК-1.4-31			
2.4	Распределение функций и организации работы исполнителей в деятельности туроператора и турагентства. /Лек/	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.4-31			
2.5	Методы управления функциональными подразделениями гостиниц и ресторанов /Пр/	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.4-31ПК-1.4-У1ПК-1.4-В1			
2.6	Принципы и способы управления функциональными подразделениями гостиниц и ресторанов /Пр/	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.4-31ПК-1.4-У1ПК-1.4-В1			
2.7	Функция планирования: суть, виды, определение эффективности, разработки и реализация перспективных и текущих планов гостиниц и ресторанов /Пр/	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.4-31ПК-1.4-У1ПК-1.4-В1			
2.8	Применение количественных методов в деятельности гостиниц и ресторанов. /Пр/	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.4-31ПК-1.4-У1ПК-1.4-В1			
2.9	Организация и контроль исполнения планов в деятельности гостиниц и ресторанов /Пр/	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.4-31ПК-1.4-У1ПК-1.4-В1			
2.10	Ассоциация работодателей сферы гостеприимства. Деятельность ассоциаций, помощь членам ассоциаций. Состояние и положение РТ на рынке оказания услуг, а также гостиниц и ресторанов. /Ср/	5	6	ПК-1.1-31ПК-1.4-31ПК-1.4-У1ПК-1.4-В1			
2.11	Распределение функций и организации работы исполнителей гостиниц и ресторанов /Ср/	5	6	ПК-1.1-31ПК-1.4-31ПК-1.4-У1ПК-1.4-В1			
2.12	Содержание и виды планов. Организация процесса разработки и принятия планов в деятельности гостиниц и ресторанов /Ср/	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.4-31ПК-1.4-У1ПК-1.4-В1			

2.13	Методы разработки и принятия планов гостиниц и ресторанов. Применение количественных методов в деятельности гостиниц и ресторанов.	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.4-31ПК-1.4-У1ПК-1.4-В1			
2.14	Функция контроля в деятельности гостиниц и ресторанов. Контроль как функция управления, его	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.4-31ПК-1.4-У1ПК-1.4-В1			
2.15	Совершенствование организационной структуры гостиниц и ресторанов /Ср/	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.4-31ПК-1.4-У1ПК-1.4-В1			
2.16	Изменение планов в соответствии с результатами контроля и запросами клиентов гостиниц и ресторанов.	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.4-31ПК-1.4-У1ПК-1.4-В1			
	Раздел 3. Организация работы и управление подчиненными в деятельности гостиниц и ресторанов				Л1.1 Л1.2Л1.3 Л1.6Л1.7 Л1.11Л1.20 Л1.22Л1.23Л2.1Л2.2 Л2.3Л2.4 Л2.5Л2.6 Л2.7Л2.8 Л2.9Л2.10 Л2.11		
3.1	Управление подчиненными и деятельностью функциональных подразделений гостиниц и ресторанов, с учетом специфики работы в	5	0				
3.2	Понятие и характеристика стилей руководства (авторитарный, демократический, либеральный), их сравнительный анализ в деятельности гостиниц и ресторанов.	5	2	ПК-1.1-31			
3.3	Применение принципов, методов и приемов самоменеджмента, способствующих самоорганизации и самообразованию работника	5	2	ПК-1.1-31			
3.4	Умения и навыки, позволяющие использовать полученные знания в области управления подчиненными и структурными	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.1-В1ПК-1.4-У1			
3.5	Стиль руководства в зависимости от условий управления деятельностью	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.1-В1ПК-1.4-У1			
3.6	Методы разрешения конфликтных ситуаций в деятельности гостиниц и ресторанов.	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.1-В1ПК-1.4-У1			
3.7	Управленческая решетка Р. Блейка и Дж. Мутона. Элементы (поведенческие действия) управленческого труда, выражения соответствующих стилей	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.1-В1ПК-1.4-У1			

3.8	Применение принципов, методов и приемов самоменеджмента, способствующих самоорганизации и самообразованию работника как профессионала гостиниц и ресторанов. /Ср/	5	6	ПК-1.1-31ПК-1.1-В1ПК-1.4-У1			
-----	---	---	---	-----------------------------	--	--	--

3.9	Организационные принципы распорядка дня управляющего деятельностью гостиниц и ресторанов. /Ср/	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.1-В1ПК-1.4-У1		
3.10	Природа конфликта в деятельности гостиниц и ресторанов. Модель конфликта. /Ср/	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.1-В1ПК-1.4-У1		
3.11	Типы конфликтов, их характеристика. /Ср/	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.1-В1ПК-1.4-У1		
3.12	Поведение менеджера гостиниц и ресторанов в условиях конфликта. Управление конфликтом. /Ср/	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.1-В1ПК-1.4-У1		
3.13	Умения и навыки, позволяющие использовать полученные знания в области управления подчиненными и структурными подразделениями гостиниц и ресторанов и формирования клиентоориентированных подходов. /Ср/	5	2	ПК-1.1-31ПК-1.1-В1ПК-1.4-У1		
3.14	Конфликты в коллективе и деятельности гостиниц и ресторанов: управление ими. /Лек/	5	4	ПК-1.1-31ПК-1.1-В1ПК-1.4-У1		
	Раздел 4. Индивидуальные занятия					
4.1	Проект управления деятельностью гостиниц и ресторанов /Тема/	4	0			
4.2	Проект управления деятельностью гостиниц и ресторанов /ИЗ/	4	1	ПК-1.1-У1ПК-1.1-В1ПК-1.4-У1ПК-1.4-В1		
4.3	Разработка проект управления деятельностью гостиниц и ресторанов /Ср/	4	36	ПК-1.1-У1ПК-1.1-В1ПК-1.4-У1ПК-1.4-В1		
4.4	Подготовка речи и презентации к защите проекта /Ср/	4	10	ПК-1.1-У1ПК-1.1-В1ПК-1.4-У1ПК-1.4-В1		
	Раздел 5. Экзамен					
5.1	Экзамен /Тема/	5	0			
5.2	Подготовка к экзамену /Экзамен/	5	36	ПК-1.1-31ПК-1.1-У1ПК-1.1-В1ПК-1.4-31ПК-1.4-У1ПК-1.4-В1		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к экзамену.

- 1.Понятие «управление деятельностью гостиниц и ресторанов», его роль в общественном развитии.
- 2.Особенности гостиниц и ресторанов индустрии как объекта управления.
- 3.Специфика управление деятельностью гостиниц и ресторанов: цели, задачи и уровни управления сферой деятельности,отраслью и организацией.
- 4.Уровни менеджеров и основные задачи, решаемые менеджерами различных уровней гостиниц и ресторанов.
- 5.Качества современного менеджера гостиниц и ресторанов и основные требования к нему.
- 6.Основные элементы внутренней среды гостиниц и ресторанов и их взаимообусловленность.
- 7.Особенности и значение миссии и корпоративной культуры гостиниц и ресторанов.
- 8.Внешняя микро- и макросреда гостиниц и ресторанов.
- 9.Методы изучения и характеристики внешней среды гостиниц и ресторанов.

10. Значение туризма как сферы обслуживания для экономики Республики Татарстан и Российской Федерации.
11. Событийные мероприятия, способствующие развитию гостиниц и ресторанов как сферы обслуживания.
12. Универсиада как стартовая площадка развития гостиниц и ресторанов.
13. Задачи развития туризма как сферы обслуживания, сформированные ВТО.
14. Управление взаимодействием гостиниц и ресторанов с целью повышения качества услуг.
15. Управленческое решение, его содержание и суть.
16. Классификация управленческих решений в деятельности менеджера.
17. Процесс принятия решений: основные этапы и процедуры.
18. Рациональная модель процесса разработки и принятия управленческих решений.
19. ЛПР и его влияние на ход и результаты принимаемых решений.
20. Воздействие личности на процесс разработки и принятия решений.
21. Методы формирования идей решений.
22. Методы принятия управленческих решений в деятельности гостиниц и ресторанов.
23. Индивидуальные стили принятия управленческих решений.
24. Содержание коммуникационных процессов в менеджменте гостиниц и ресторанов.
25. Коммуникационные барьеры, их классификация и способы преодоления гостиниц и ресторанов.
26. Сущность, виды и роль управленческой информации в менеджменте гостиниц и ресторанов.
27. Понятие, содержание и природа конфликтов в деятельности гостиниц и ресторанов.
28. Структура конфликта в организациях гостиниц и ресторанов.
29. Функции конфликтов в деятельности гостиниц и ресторанов.
30. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
31. Модель конфликта как процесса.
32. Классификация конфликтов в деятельности гостиниц и ресторанов.
33. Типы конфликтов и методы их разрешения в деятельности гостиниц и ресторанов.
34. Понятие, природа и основные причины стрессов в деятельности гостиниц и ресторанов.
35. Пути предотвращения и снятия стрессов в деятельности гостиниц и ресторанов.
36. Основные элементы внутренней среды в деятельности гостиниц и ресторанов и их взаимообусловленность.
37. Особенности и значение миссии и стратегических целей деятельности гостиниц и ресторанов.
38. Целеполагание в деятельности гостиниц и ресторанов.
39. Школы стратегического менеджмента.
40. Классификация общая стратегий.
41. Базовые стратегии и их характеристика.
42. Соотношение долгосрочного и стратегического планирования в деятельности гостиниц и ресторанов.
43. Цели в системе менеджмента гостиниц и ресторанов.
44. Декомпозиция целей, построение дерева целей.
45. Модели стратегического менеджмента в деятельности гостиниц и ресторанов.
46. Модель БКГ в стратегическом менеджменте.
47. SWOT-анализ в деятельности гостиниц и ресторанов.
48. Стратегии в соответствии с этапом ЖЦТ.
49. Стратегический менеджмент в организациях туристской индустрии: суть, специфика.
50. Методы изучения и оценки стратегических перспектив в деятельности гостиниц и ресторанов.
51. Перспективы развития менеджмента в деятельности гостиниц и ресторанов.

Темы рефератов:

Распределение функций и организации работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии, организациях общественного питания и средств размещения.

Функция планирования: суть, виды, определение эффективности, разработка и реализация перспективных и текущих планов в гостиничных организациях и организациях общественного питания.

Содержание и виды планов.

Организация процесса разработки и принятия планов в гостиничных организациях и организациях общественного питания.

Методы разработки и принятия планов в гостиничных организациях и организациях общественного питания.

Применение количественных методов в деятельности гостиниц и ресторанов.

Условия эффективности принятия и реализации управленческих решений по планам.

Организация и контроль исполнения планов.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)

- емкость (максимум информации в каждом слайде)

- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок-схем, диаграмм, рисунков и пр.).

- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)

- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

5.2. Темы письменных работ

Текущая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений, включает следующие виды работ:

1. работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по тематике курса;
2. выполнение практических заданий, в том числе в системе дистанционного обучения,
3. изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
4. подготовка к семинарским занятиям;
5. подготовка к контрольным тестам, к экзамену.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР), ориентированная на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала студентов, включает следующие виды работ:

1. поиск, анализ, структурирование и презентация информации;
2. анализ научных публикаций по заранее определенной преподавателем теме;
3. выполнение творческих заданий;
4. выполнение курсовой работы.

Содержание самостоятельной работы студентов:

Темы, выносимые на самостоятельную проработку:

1. Функции менеджмента гостиниц и ресторанов.
2. Планирование как функция менеджмента гостиниц и ресторанов.
3. Организация как функция менеджмента гостиниц и ресторанов.
4. Мотивация как функция менеджмента гостиниц и ресторанов.
5. Регулирование как функция менеджмента гостиниц и ресторанов.
6. Контроль как функция менеджмента гостиниц и ресторанов.
7. Информация и коммуникации в управлении гостиниц и ресторанов.
8. Власть и влияние в менеджменте гостиниц и ресторанов.
9. Делегирование полномочий в работе менеджера гостиниц и ресторанов.
10. Методы управления организациями гостиниц и ресторанов.
11. Экономическая эффективность управления организацией гостиниц и ресторанов.

Примерные темы проектов и их защит с презентаций:

1. Проект совершенствования управления процессами информатизации и автоматизации в гостинице (ресторане)
2. Проект совершенствования управления процессами предоставления дополнительных услуг в гостинице (ресторане)
3. Проект совершенствования управления комплексом дополнительных услуг в гостинице (ресторане)
4. Проект совершенствования управления процессами качества услуг в гостиничных предприятиях (ресторанах)
5. Проект совершенствования управления процессами разрешения конфликтов в гостинице (ресторане)
6. Проект совершенствования управления организацией деятельности службы предварительного бронирования в гостинице (ресторане)
7. Проект совершенствования управления процессами обучения, адаптации и воспроизводства кадров в гостинице (ресторане)
8. Проект совершенствования управления процессами отбора, подбора и подготовки кадров в гостинице (ресторане)
9. Проект совершенствования управления использованием методов оценки персонала в гостинице (ресторане)
10. Проект совершенствования стиля и методов управления персоналом в гостинице (ресторане)
11. Проект формирования сопутствующих и дополнительных услуг предприятий индустрии гостеприимства (питания), повышающих их конкурентоспособность и рентабельность
12. Проект совершенствования управления процессами организации и планирования представления услуг в гостинице (ресторане)
13. Проект совершенствования управления процессами использования конкурентных стратегий в гостинице (ресторане)
14. Проект совершенствования управления процессами функционирования и развития гостиницы (ресторана)
15. Проект совершенствования управления процессами инноваций в гостинице (ресторане)
16. Проект совершенствования управления процессами формирования и развития системного подхода в организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства (общественного питания)
17. Проект совершенствования управления процессами контроллинга как формы реализации социально-экономических решений на предприятиях индустрии гостеприимства (питания)
18. Проект совершенствования управления процессами формирования и изменений организационных структур управляющих гостиницы (ресторана)
19. Проект совершенствования управления процессами формирования и изменения мотивации работников гостиницы (ресторана)
20. Проект совершенствования управления процессами принятия и реализации управленческих решений в гостинице (ресторане)
21. Проект совершенствования управления процессами коммуникационной деятельности в гостинице (ресторане)
22. Проект совершенствования управления процессами контроля деятельности в гостинице (ресторане)
23. Проект совершенствования управления процессами оказания услуг в гостинице (ресторане)
24. Проект совершенствования управления процессами стратегического менеджмента в гостинице (ресторане)
25. Проект совершенствования управления процессами тайм-менеджмента в гостинице (ресторане)
26. Проект совершенствования управления процессами самоменеджмента в гостинице (ресторане)
27. Проект совершенствования управления процессами майн-менеджмента в гостинице (ресторане)
28. Проект совершенствования управления процессами современных теорий мотивации в гостинице (ресторане)

29. Проект совершенствования современных подходов к эффективному управлению гостиницей (рестораном)
 30. Проект совершенствования процесса управления персоналом в гостинице (ресторане)

5.3. Фонд оценочных средств

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

1. Попробуйте проанализировать и понять весомость таких функций управления, как планирование и организация. Выясните роль каждой из них в вашей организации.
2. В какие мотивационные группы попадают причины, по которым г-жа Ш. отправляется в поездку в Барселону?
3. В описании отдыха г-жи Н. и г-на Г. выделите различные действия и отнесите их к отдельным мотивационным группам:
 Пример. Госпожа Н. и господин Г. отправились в отпуск в Италию. По пути они навестили бывшего однокурсника, проживающего в Люцерне. Первую неделю отпуска супружеская пара провела в Тоскане. Г-жа Н. приняла участие в курсегончарного искусства. В это время ее супруг посещал группу итальянского языка, где он получил возможность освежить свои знания. Во вторую неделю отпуска супруги отправились на остров Пхия в бухте Неаполя. Остаток отпуска они провели, беззаботно отдыхая на пляже: купались, загорали. Они также много читали, пользовались медицинским обслуживанием в гостинице, принимали тепловые водные ванны. Кроме того, они были на экскурсиях: осматривали достопримечательности Неаполя и раскопки Помпей.
 Разработайте схему реализации процесса контроля в Вп и организации. Найдите и опишите ситуацию, где бы контроль отрицательно воздействовал на людей.
 Поясните общие и частные принципы менеджмента в туризме. Используйте конкретные примеры.

Практическая работа.

Составьте макет или рисунок Вашего рабочего места в сервисной организации с указанием местонахождения техники, необходимой для информационного обеспечения деятельности с обоснованием всех компонентов эргономики офиса сферы гостеприимства или ресторана.

Практическая работа.

1. Сформулируйте миссию и стратегические цели гостиниц и ресторанов. Будут ли они отличаться, если ДА, то по каким принципиальным характеристикам?
2. Какие известные Вам организации сервиса имеют, а какие не имеют миссии. Все ли выявленные Вами формулировки миссии туроператора соответствуют их деятельности и специфике? Если не все, то, предложите Вашу формулировку.

Практическая работа.

Разработайте стратегическую программу развития организации сервиса на 5-10 лет с учетом современных тенденций и нового законодательства в сфере гостеприимства.

Примерные тесты:

1. В истории менеджмента выделяют ... управленческих революций.
 - пять
 - шесть
 - восемь
 - десять.
2. "Отцом" менеджмента называют:
 - Ф. Тейлора
 - Г. Форда
 - А. Файоля
 - М. Мескона.
3. Поведение какого-либо человека, которое изменяет отношение и чувства к нему других людей - ...
 - влияние
 - манипуляция
 - управление
 - командование.

Примеры вопросов для СРС:

1. В чем состоит сущность коммуникаций в менеджменте?
2. Перечислите основные виды коммуникаций.
3. Почему неформальные коммуникации столь важны для руководителей и организаций?
4. Перечислите основные элементы процесса обмена информацией.
5. Опишите процесс обмена информацией в организации.
6. Приведите примеры наиболее распространенных каналов коммуникаций.

7. Приведите примеры коммуникационных барьеров.
8. Проанализируйте способы преодоления коммуникационных барьеров.
9. Перечислите факторы, влияющие на эффективность коммуникаций.
10. Какова роль информации в процессе управления*
11. Охарактеризуйте эволюцию требований к информационному обеспечению организаций.
12. Опишите структуру типовой информационной системы.
13. Перечислите и охарактеризуйте основные типы информационных систем, используемых в организациях.
14. Определите природу и тип известного вам конфликта (причины, объект и субъект). Разработайте модель эффективного управления конфликтом.
15. Обсудите с коллегой запомнившийся вам конфликт. Оцените правильность своего поведения в разрешении конфликта. Посмотрите на себя со стороны. Какие ошибки на пути преодоления конфликта совершил ваш оппонент?
16. Что такое конфликт? Что лежит в его основе?
17. Определите возможные последствия функционального конфликта.
18. Выявите роль дисфункциональных конфликтов.
19. Какие типы конфликтов вам известны? Дайте их характеристику. Вспомните один или несколько из четырех типов конфликтов в вашей жизни.
20. Назовите и поясните основные причины конфликтов
21. Опишите пять основных стилей отношений между людьми при разрешении конфликтов.
22. Назовите и поясните четыре фазы развития конфликт.
23. Как вы понимаете стресс?
24. Представьте и поясните модель стрессовой реакции.
25. Назовите причины стресса.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Ситуационная задача
 Аналитическая работа
 Практическая работа
 Контрольная работа
 Реферат
 Экзаменационное тестирование

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Устный опрос, собеседование:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Ответ на поставленный вопрос отсутствует. Студент демонстрирует полное непонимание проблемы.

Низкий (Удовлетворительно) - Дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы философские термины. Студент демонстрирует поверхностное понимание проблемы, не способен ответить на дополнительные вопросы.

Средний (Хорошо) - Дан полный ответ на поставленные вопросы, однако студент затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются философские термины. Неполные ответы на дополнительные вопросы.

Высокий (Отлично) - Дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, дает полноценные ответы на дополнительные вопросы

Ситуационная задача:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Решение не соответствует условиям задачи, отсутствует анализ ситуаций, не приведены аргументы.

Низкий (Удовлетворительно) - Решение содержит значительные ошибки, анализ ситуации поверхностный, аргументация слабая.

Средний (Хорошо) - Решение соответствует основным требованиям, анализирует ситуации логически, приводит обоснованные аргументы, решение соответствует соответствующим задачам.

Высокий (Отлично) - Решение полное и аргументированное, глубокий анализ, рассмотрение альтернативных вариантов ситуации, приведение убедительных доказательств, решений.

Аналитическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Анализ отсутствует, выводы недостаточны или не обоснованы.

Низкий (Удовлетворительно) - Анализ содержит ошибки и пробелы, использовано ограниченное количество источников, выводы частично обоснованы.

Средний (Хорошо) - Анализ проведен системно, использованы основные источники, логическая структура, результаты, результаты соответствуют анализу, работа оформлена корректно.

Высокий (Отлично) - Глубокий и комплексный анализ, привлечены разнообразные надежные источники, критическое осмысление материала, самостоятельность мышления, четкие и обоснованные выводы, безупречное оформление.

Реферат:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Тема не раскрыта, реферат носит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура.

Низкий (Удовлетворительно) - Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая.

Средний (Хорошо) - Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы.

Высокий (Отлично) - Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований.

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Оцениваемые компетенции: ПК-1, ПК-3.

Промежуточная аттестация проводится путем тестирования на компьютере в ЭИОС Университета.

Соответствие набранных баллов уровню сформированности компетенций:

- не аттестован - 0 – 14;

- низкий - 15 – 32;

- средний - 33 – 42;

- высокий - 43 – 50.

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины:

- не аттестован - 0 – 14;

- низкий - 15 – 32;

- средний - 33 – 42;

- высокий - 43 – 50.

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации:

- не аттестован - 0 – 14;

- низкий - 15 – 32;

- средний - 33 – 42;

- высокий - 43 – 50.

Итоговая оценка сформированности компетенций:

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Горелов Н. А.	Оплата труда персонала: методология и расчеты: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.2	Голубков Е. П.	Методы принятия управленческих решений в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.3	Максимцев И. А., Горелов Н. А.	Управление персоналом: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л1.4	Рассохина Т. В.	Менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.5	Крылатков П. П., Кузнецова Е. Ю., Фоминых С. И.	Исследование систем управления: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2022

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.6	Лапшова О. А., Баудер Е. А., Гадиев Г. А., Ганичева Е. В., Кондрашов В. М., Савченко Ю. Ю., Соколова И. С., Степанова С. А., Шеломенцева М. В., Яшенкова Н. А., Земляк С. В.	Управление персоналом: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л1.7	Мехтиханова Н. Н.	Управление персоналом: психологическая оценка персонала: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л1.8	Трофимова Л. А., Трофимов В. В.	Методы принятия управленческих решений: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.9	Скобкин С. С.	Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.10	Кукушкин С. Н., Акуленко Н. Б., Бобков А. Л., Елина О. А., Калашникова И. А., Калёнов О. Е., Кучеренко А. И., Поздняков В. Я., Васильева Е. С.	Внутрифирменное планирование: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.11	Горленко О. А., Ерохин Д. В., Можаяева Т. П.	Управление персоналом: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л1.12	Аверченко А. Т.	В ресторане	Санкт-Петербург: Лань, 2018
Л1.13	Захаренкова И. А., Игotti И. Н., Шейнова И. П.	Планирование на предприятии: учебное пособие для студентов всех форм обучения направления подготовки 38.03.01 «экономика» (профиль «экономика, учет и аудит в организации»)	Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2019
Л1.14	Родионова Н. С., Сидельников В. М., Попов Е. С., Богомолов А. В.	Современное состояние ресторанного бизнеса: учебное пособие	Воронеж: ВГУИТ, 2018
Л1.15	Полякова А. В.	Инфраструктура гостиничного и ресторанного хозяйства: учебное пособие	Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского,
Л1.16	Разуваев А. Д., Ледней А. Ю.	Планирование на предприятии: учебно-методическое пособие к курсовой работе для студентов бакалавриата направлений подготовки: «экономика», «менеджмент»	Москва: РУТ (МИИТ), 2020
Л1.17	Крупина Н. Н.	Стратегическое управление развитием гостиничного и ресторанного комплексов: методические указания к выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 «сервис» направленность (профиль) «управление гостиничной и ресторанной деятельностью»	Санкт-Петербург: СПбГАУ, 2021
Л1.18	Томорадзе И. В., Денисов Д. Ю., Быкова А. В.	Основы управления бизнес-процессами: учебное пособие	Москва: РТУ МИРЭА, 2022
Л1.19	Жигалова В. Н.	Планирование на предприятии: учебное пособие	Москва: ТУСУ, 2021
Л1.20	Емелин С. В.	Организация туроператорских услуг: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л1.21	Васюкова А. Т.	Ресторанное дело. Технология производства ресторанной продукции: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2025

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.22	Ясенюк С. Н.	Стратегии управления отельным и ресторанным бизнесом: учебное пособие	Белгород: НИУ БелГУ, 2023
Л1.23	Вяткин А. В., Меринова А. С., Огурцова Ю. Н., Охрименко Е. И., Тимакова Р. Т.	Управление проектами в индустрии туризма, гостеприимства и ресторанного сервиса: учебное пособие	Екатеринбург: УрГЭУ, 2024
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Лукаш Ю. А.	Контроль персонала как составляющая безопасности и развития бизнеса: учеб. пособие	Москва: ФЛИНТА, 2017
Л2.2	Лукаш Ю. А.	Профилактика конфликтов и иных негативных проявлений со стороны персонала как составляющая обеспечения безопасности и развития бизнеса: учеб. пособие	Москва: ФЛИНТА, 2017
Л2.3	Мехтиханова Н. Н.	Психологическая оценка персонала: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.4	Пугачев В. П.	Управление персоналом организации: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.5	Литвинюк А. А., Лукашевич В. В., Карпенко Е. З., Кузуб Е. В., Бабынина Л. С., Журавлев П. В., Карташова Л. В., Конобеева А. Б., Троска З. А., Фатеев М. А., Устюжанина Н. В.	Управление персоналом: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.6	Исаева О. М., Припорова Е. А.	Управление персоналом: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л2.7	Маслова В. М.	Управление персоналом: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л2.8	Горленко О. А., Ерохин Д. В., Можаяева Т. П.	Управление персоналом: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.9	Анисимов А. Ю., Пятаева О. А., Грабская Е. П.	Управление персоналом организации: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.10	Ваторопин С. А., Вишневская А. В., Кузнецова Е. В., Никитина А. С., Сергеева Т. А., Чевтаева Н. Г.	Специалист по управлению персоналом: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.11	Литвинюк А., Лукашевич В. В., Карпенко Е. З., Кузуб Е. В., Бабынина Л. С., Журавлев П. В., Карташова Л. В., Конобеева А. Б., Троска З. А., Фатеев М. А., Устюжанина Н. В.	Управление персоналом: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л2.12	Кацерикова Н. В.	Ресторанное дело	Кемерово: КемГУ, 2010

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.13	Минаев Д. Д.	В ресторане ел суп сидя я...	Санкт-Петербург: Лань, 2013
Л2.14	Родионова Н. С., Субботина Е. В., Агаева Н. Ю.	Современное состояние ресторанного бизнеса	Воронеж: ВГУИТ, 2013
Л2.15	Топольник В. Г.	Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве: учебное пособие	Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского,
Л2.16	Изосимова И. В., Сергачева О. М.	Искусство обслуживания в ресторанных заведениях	Красноярск: СФУ, 2021
Л2.17	Родионова Н. С., Домбровская Я. П., Дерканосова А. А., Белокурова Е. В., Родионовой Н. С.	Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса: учебное пособие	Воронеж: ВГУИТ, 2021
Л2.18	Васюкова А. Т., Мошкин А. В.	Ресторанное дело. Технология и организация производства: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2025
Л2.19	Васюкова А. Т., Мошкин А. В.	Ресторанное дело. Организация производства и обслуживания: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2025
Л2.20	Кацерикова Н. В.	Ресторанное дело	Кемерово: КемГУ, 2010
Л2.21	Палий Н. С.	Предпринимательство в гостинично-ресторанном хозяйстве: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 гостиничное дело (профиль: гостинично-ресторанное дело) очной и заочной форм обучения	Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2024
Л2.22	Топольник В. Г., Крылова Л. В., Дегтярева Я. В., Куценко Е. В., Полякова А. В., Дыбок В. В., Кощавка И. В., Кульбида А. А., Посяда А. А., Топольник В. Г.	Исследование бизнес-процессов гостинично-ресторанного хозяйства: коллективная монография к юбилею профессора В. Г. топольник	Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2024

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	"Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL Academic Edition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
6.3.1.4	1С. Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL Academic Edition Windows 7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)"
6.3.1.6	Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.7	Тестовый доступ к Travelline: Platform для автоматизации бизнес-процессов, централизованного хранения и управления данными средств размещения (СОГЛАШЕНИЕ № 5 с ООО ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС от 10.03.2025г.)

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Профессиональные базы данных (подборка информационных ресурсов по тематикам):
6.3.2.2	1. Государственная статистика России : сайт.- URL: http:// rosstat.gov.ru/ / (дата обращения 01.02.2025). – Текст : электронный.

6.3.2.3	2.Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/ (дата обращения 01.02.2025). – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.4	3.Министерство спорта РФ : сайт. - URL: http://minsport.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2025). - Текст : электронный.
6.3.2.5	4.Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ (дата обращения 01.03.2025). – Текст : электронный.
6.3.2.6	5.Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ (дата обращения 01.03.2025). – Текст : электронный.
6.3.2.7	6.Министерство спорта РТ: сайт.- URL: http://minsport.tatarstan.ru/ / (дата обращения 01.02.2025). - Текст :электронный.
6.3.2.8	7.Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL: http://www.e-library.ru/ (дата обращения 01.02.2025). -Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.9	8.Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2025). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.10	9.Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 (дата обращения 01.03.2025). – Текст : электронный.
6.3.2.11	10.Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ (дата обращения 01.03.2025). – Текст : электронный.
6.3.2.12	11.ПАККУ "Санатории Татарстана" : URL: https://www.san.tatar/ (дата обращения 01.03.2025). – Текст :электронный.
6.3.2.13	12. Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: http://www.atart.ru/ (дата обращения 01.03.2025). – Текст :электронный.
6.3.2.14	13.ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: https://kazantravel.ru/ (дата обращения 01.03.2025). – Текст : электронный.
6.3.2.15	14. Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: https://vk.com/rt_chefs (дата обращения 01.03.2025). – Текст :электронный.

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	Персональный компьютер ICL RAY, ЖК телевизор LG 55LM620T на стойке, акустическая система, доступ к Интернету. или Персональный компьютер ICL RAY, Моноблок KCG (15 шт.), Моноблок ICL (2 шт), ЖК телевизор TCL 75 дюймов, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету, материалы мультимедийных лекций и Smart-занятий
-----	---

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Подготовительный этап:

Внимательно ознакомьтесь с входными данными, заданиями и требованиями.

Убедитесь, что у вас есть все необходимые материалы и источники информации.

Процесс выполнения:

Планируйте свою работу: определите последовательность выполнения заданий.

Работайте последовательно, внимательно читая каждый вопрос или задание.

Используйте учебные материалы, пособия, дополнительные источники информации.

Придерживайтесь требований по оформлению работы (структура, оформление пояснений, использования литературы).

Качество выполнения:

Проверяйте свои ответы на логичность и полноту.

При необходимости корректируйте ошибки и дополняйте задания.

Сроки и сдача работы:

Соблюдайте установленный срок.

Перед сдачей проверьте работу на наличие ошибок, оформление и полноту.

Дополнительные рекомендации:

Не бойтесь задавать вопросы преподавателю по неясным моментам.

Используйте дополнительные источники (учебники, интернет, консультации).

Постарайтесь выполнить работу самостоятельно, избегая плагиата.

Оформление работы:

Текст работы содержит введение, основную часть и заключение (при необходимости).

Оформляйте в соответствии с требованиями (шрифт, межстрочный интервал, поля).
Указывайте список использованных источников.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции.

Целью самостоятельной работы является:

- Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины.
- Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами.
- Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия.
- Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов:

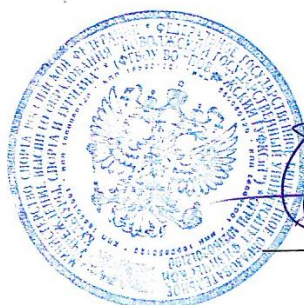
- Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затруднят понимание последующих.
- Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно.
- Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы.
- Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание.
- Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?", "какие есть альтернативы?". Непросто запоминать, а пытайтесь понять логику и смысл.
- Использование различных источников: не ограничивайтесь одним учебником. Сверяйте информацию, ищите дополнительные разъяснения.
- Самоконтроль: после изучения каждой темы проверяйте свои знания с помощью контрольных вопросов, тестовых заданий или решая небольшие задачи.
- Обратная связь: не стесняйтесь обращаться к преподавателю за консультацией при возникновении затруднений.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие основные виды:

- Изучение теоретического материала: проработка конспектов лекций, основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых актов.
- Работа с нормативно-правовыми актами и информационно-правовыми системами: поиск, анализ и интерпретация действующих законов и подзаконных актов.
- Решение практических задач и кейсов: применение теоретических знаний для анализа ситуаций и принятия обоснованных решений.
- Подготовка к семинарским/практическим занятиям: изучение тем, подготовка докладов, выступлений, ответов на вопросы.
- Выполнение индивидуальных заданий: подготовка рефератов, эссе, презентаций, мини-проектов.
- Самоконтроль: выполнение тестовых заданий, решение контрольных вопросов.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УРиЦТ
А.В. Павлова
12.05.15 г.

Рабочая программа дисциплины

Финансовый менеджмент в гостиницах и ресторанах

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.03 Гостиничное дело, Гостинично-ресторанная деятельность		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах: экзамены 8	
в том числе:			
аудиторные занятия	48		
самостоятельная работа	60		
часов на контроль	36		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
Неделя	5 3/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	60	60	60	60
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Муртазина Гульнара Равиловна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Формирование у будущих специалистов системы знаний и практических навыков в области финансового менеджмента для эффективного управления экономической деятельностью предприятий индустрии гостеприимства, обеспечивающих способность к финансовому обоснованию, реализации и оценке эффективности проектов, а также к анализу и планированию финансовых результатов гостиниц и ресторанов.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Анализ финансово-хозяйственной деятельности в гостиницах и ресторанах	
2.1.2	Управление деятельностью гостиниц и ресторанов	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ**ПК-3: Способен к реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания**

ПК-3.1: Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности

Знать:

Методы целеполагания (SMART), структура и содержание технико-экономического обоснования (ТЭО), основы финансового анализа для выбранной сферы (гостеприимство, общепит)

Уметь:

Формулировать иерархию целей и конкретных измеримых задач проекта; проводить предварительный анализ рынка и ресурсов; рассчитывать ключевые финансовые показатели проекта (срок окупаемости, NPV) для включения в ТЭО

Владеть:

Оформление структурированного документа ТЭО; использование программного обеспечения (Excel) для финансового моделирования; презентация и защита обоснования проекта

ПК-4: Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-4.3: Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений

Знать:

Система показателей экономической эффективности (рентабельность, производительность, оборачиваемость, удельные затраты); методы факторного и сравнительного анализа; принципы организации оценочных процедур и контроля

Уметь:

Определять состав оцениваемых показателей для конкретного подразделения или вида деятельности; координировать процесс сбора и верификации данных; анализировать результаты и формулировать управленческие выводы

Владеть:

Разработка регламентов и графиков проведения оценки; использование дашбордов для консолидации данных; подготовка итоговых отчетов и аналитических выводов

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции
	Раздел 1. Финансовый менеджмент в гостиницах и ресторанах: сущность и особенности функционирования			
1.1	Финансовый менеджмент в гостиницах и ресторанах: сущность и особенности функционирования /Тема/	8	0	

1.2	Финансовый менеджмент в гостиницах и ресторанах: сущность и особенности функционирования /Лек/	8	4	ПК-3.1-31
1.3	Финансовый менеджмент в гостиницах и ресторанах: сущность и особенности функционирования /Пр/	8	6	ПК-3.1-31
1.4	Финансовый менеджмент в гостиницах и ресторанах: сущность и особенности функционирования /Ср/	8	8	ПК-3.1-31
	Раздел 2. Управление сбытом и анализ маркетинговой деятельности организации.			
2.1	Управление сбытом и анализ маркетинговой деятельности организации. /Тема/	8	0	
2.2	Управление сбытом и анализ маркетинговой деятельности организации. /Лек/	8	4	ПК-4.3-31
2.3	Управление сбытом и анализ маркетинговой деятельности организации. /Пр/	8	4	ПК-4.3-31

2.4	Управление сбытом и анализ маркетинговой деятельности организации. /Ср/	8	8	ПК-4.3-31
	Раздел 3. Денежные потоки и методы их оценки			
3.1	Денежные потоки и методы их оценки /Тема/	8	0	
3.2	Денежные потоки и методы их оценки /Лек/	8	4	ПК-3.1-У1
3.3	Денежные потоки и методы их оценки /Пр/	8	8	ПК-3.1-У1
3.4	Денежные потоки и методы их оценки /Ср/	8	8	ПК-3.1-У1
	Раздел 4. Анализ финансовых результатов деятельности организации и использования прибыли.			
4.1	Анализ финансовых результатов деятельности организации и использования прибыли. /Тема/	8	0	

4.2	Анализ финансовых результатов деятельности организации и использования прибыли. /Лек/	8	2	ПК-4.3-У1 ПК-4.3-В1
4.3	Анализ финансовых результатов деятельности организации и использования прибыли. /Пр/	8	8	ПК-4.3-У1 ПК-4.3-В1
4.4	Анализ финансовых результатов деятельности организации и использования прибыли. /Ср/	8	8	ПК-4.3-У1 ПК-4.3-В1
	Раздел 5. Инвестиционный анализ и анализ рисков в деятельности организации.			
5.1	Инвестиционный анализ и анализ рисков в деятельности организации. /Тема/	8	0	
5.2	Инвестиционный анализ и анализ рисков в деятельности организации. /Лек/	8	2	ПК-3.1-В1
5.3	Инвестиционный анализ и анализ рисков в деятельности организации. /Пр/	8	6	ПК-3.1-В1

5.4	Инвестиционный анализ и анализ рисков в деятельности организации. /Ср/	8	8	ПК-3.1-В1
	Раздел 6. Экзамен			
6.1	Экзамен /Тема/	8	0	
6.2	Экзамен /Ср/	8	20	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.3-У1 ПК-4.3-В1
6.3	Экзамен /Экзамен/	8	36	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-4.3-31 ПК-4.3-У1 ПК-4.3-В1

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Примерные вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

- 1) Сформулируйте основные направления финансового управления.
- 2) Охарактеризуйте элементы субъекта управления финансами предприятия.
- 3) Каковы основная цель и задачи финансового менеджмента?
- 4) Каковы основные элементы финансового менеджмента как управляющей системы?
- 5) Каковы обязанности и функции финансового менеджера?
- 6) Что включает в себя понятие «финансовый механизм» и каково его значение в организации финансового менеджмента на предприятии?
- 7) Охарактеризуйте внутренние источники информации о состоянии финансов предприятий.

Практическая работа.

Примерные задания:

1. Анализ финансовой отчетности предприятия, за период 2 года включает: 1. Коэффициенты ликвидности
Коэффициентный анализ за 2 года включает: 1. Коэффициенты ликвидности (3 коэффициент) 2. Коэффициенты оборачиваемости: - активов - запасов - дебиторской И Кредиторской задолженностей 3. Коэффициент автономии 4. Соотношение заём и собственных средств 5. Собственные оборотные средства (СОС/ЧОК) и коэффициент обеспеченности СОС 4. Коэффициенты рентабельности: - активов - продаж - инвестиций По каждой группе коэффициентов развёрнутый аналитический вывод, подкреплённый выявлением тенденций их изменения в динамике. На основе анализа предложить не менее трех управленческих решений (мероприятий) по совершенствованию финансово-хозяйственной деятельности

5.2. Темы письменных работ

Примеры тем рефератов и презентаций

1. Формирование и распределение доходов и прибыли.
2. Капитал и финансовые методы его увеличения.
3. Финансовый рычаг (леверидж).
4. Управление финансовыми рисками.
5. Управление внеоборотным капиталом.
6. Управление оборотным капиталом.
7. Управление текущими затратами предприятия.
8. Управление запасами предприятия.
9. Управление реальными инвестициями.
10. Методы и инструментарий финансового анализа.
11. Анализ платежеспособности и финансовой устойчивости.
12. Анализ ликвидности организации.
13. Анализ финансовых результатов.
14. Антикризисное управление в организации.
15. Управление предпринимательским риском. Основные методы его нейтрализации.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

5.3. Фонд оценочных средств

Примеры тестов

1. Верной является:

- темп роста прибыли > темпа роста затрат > темпа роста объема производства
- + темп роста прибыли > темпа роста объема производства > темпа роста затрат
- темп роста объема производства > темпа роста прибыли > темпа роста затрат
- темп роста затрат > темпа роста прибыли > темпа роста объема производства

2. Финансовым анализом является анализ...(4ответа)

- + ликвидности и платежеспособности
- + обобщающих показателей хозяйственной деятельности и эффективности использования ресурсов
- + финансовой устойчивости
- затрат на производство и реализацию продукции
- + финансовых вложений

3. Механизм управления финансами включает:

- мониторинг;
- контроль за финансовой деятельностью;
- правовое регулирование финансовой системы;
- + все ответы верны;

4. Методы финансового планирования на предприятии:

- + Балансовый, расчетно-аналитический, нормативный, программно-целевой, экономико-математическое моделирование
- Издержек и прибылей, балансовый, аналитический, базисно-индексный
- Программно-целевой, балансовый, графический, аналитический

5. Методика планирования позволяет:

- Разработать такой план, выполнение которого принесет предприятию наибольшую прибыль
- Изменять весь объем работ при изменении условий их выполнения
- + Выполнить анализ всего объема работ, учитывая условия их выполнения

Примерные вопросы для подготовки к зачету:

1. Формирование и распределение доходов и прибыли.
2. Капитал и финансовые методы его увеличения.
3. Финансовый рычаг (леверидж).
4. Управление финансовыми рисками.
5. Управление внеоборотным капиталом.
6. Управление оборотным капиталом.
7. Управление текущими затратами предприятия.
8. Управление запасами предприятия.
9. Управление реальными инвестициями.
10. Методы и инструментарий финансового анализа.
11. Анализ платежеспособности и финансовой устойчивости.
12. Анализ ликвидности организации.
13. Анализ финансовых результатов.
14. Антикризисное управление в организации.

15. Управление предпринимательским риском. Основные методы его нейтрализации.
5.4. Перечень видов оценочных средств
Собеседование (устный опрос) Практическая работа Рефераты и презентации Тестирование
5.5. Рейтинг-план дисциплины
Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации Оцениваемые компетенции: ПК-3: Способен к реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания ПК-4: Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций Практическая работа: Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы. Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы. Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень. Устный опрос, собеседование: Не аттестован (Не удовлетворительно) - Ответ на поставленный вопрос отсутствует. Студент демонстрирует полное непонимание проблемы. Низкий (Удовлетворительно) - Дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы философские термины. Студент демонстрирует поверхностное понимание проблемы, не способен ответить на дополнительные вопросы. Средний (Хорошо) - Дан полный ответ на поставленные вопросы, однако студент затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются философские термины. Неполные ответы на дополнительные вопросы. Высокий (Отлично) - Дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, дает полноценные ответы на дополнительные вопросы Реферат, презентация-доклад: Не аттестован (Не удовлетворительно) - Тема не раскрыта, реферат носит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура. Низкий (Удовлетворительно) - Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая. Средний (Хорошо) - Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы. Высокий (Отлично) - Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований. Промежуточная аттестация проводится путем тестирования на компьютере в ЭИОС Университета. Соответствие набранных баллов уровню сформированности компетенций: - не аттестован - 0 – 14; - низкий - 15 – 32; - средний - 33 – 42; - высокий - 43 – 50. Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации. Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины: - не аттестован - 0 – 14; - низкий - 15 – 32; - средний - 33 – 42; - высокий - 43 – 50. Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации: - не аттестован - 0 – 14; - низкий - 15 – 32; - средний - 33 – 42; - высокий - 43 – 50. Итоговая оценка сформированности компетенций: - не аттестован - 0 – 50; - низкий - 51 – 65;

- средний - 66 – 84;
- высокий - 85 – 100.

При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу:

Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован.

Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий.

Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний.

Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Поляк Г. Б., Акодис И. А., Колчин С. П., Лукасевич И. Я., Пантелеев А. П., Половников В. А.	Финансовый менеджмент: учебник для академического бакалавриата	Москва: Юрайт, 2022
Л1.2	Афоничкин А. И., Журова Л. И., Михаленко Д. Г.	Финансовый менеджмент в 2 ч. Часть 1. Методология: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.3	Афоничкин А. И., Журова Л. И., Михаленко Д. Г.	Финансовый менеджмент в 2 ч. Часть 2. Финансовая политика предприятия: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.4	Асаул А. Н., Дроздова И. В., Квициния М. Г., Петров А. А.	Управление затратами и контроллинг: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2022
Л1.5	Боголюбов В. С.	Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л1.6	Вяткин В. Н., Гамза В. А., Хэмптон Д. Д.	Финансовые решения в управлении бизнесом: учебно-практическое пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л1.7	Вяткин В. Н., Гамза В. А., Хэмптон Д. Д.	Финансовые решения в управлении бизнесом: учебно-практическое пособие	Москва: Юрайт, 2024
Л1.8	Бабина С. И.	Финансовый менеджмент: основные понятия, тесты, задачи, ситуации, кейсы: учебное пособие	Кемерово: КемГУ, 2015
Л1.9	Жулева О. И.	Финансовый менеджмент и управление финансовыми рисками: учебное пособие	Санкт-Петербург: СПбГУП, 2020
Л1.10	Минько Л. В., Королькова Е. М., Коробова О. В., Дмитриева Е. Л.	Финансовый и инвестиционный анализ: учебное пособие для бакалавров дневного и заочного отделений направления 38.03.02 «менеджмент»	Тамбов: ТГТУ, 2017
Л1.11	Боголюбов В. С.	Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Чижевская Е. Л., Федорова О. Б., Драгунова Л. В.	Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия торговли	Тюмень: ТюмГНГУ, 2013
Л2.2	Мухачёва А. В., Акулов А. О.	Инвестиционный анализ: учебное пособие	Кемерово: КемГУ, 2022

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.3	Барлуков А. М., Батуева О. Б., Дугаржапова М. А., Ильина Н. Т., Одоева О. И.	Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия: учебное пособие	Улан-Удэ: БГУ, 2023
Л2.4	Асаул А. Н., Асаул М. А., Севек В. К., Донгак Ч. Г., Севек Р. М., Чульдун А. Э.	Инвестиционный анализ. Часть I: учебное пособие	Кызыл: ТувГУ, 2022
Л2.5	Канхва В. С., Сызранцев Г. А., Благодатская А. А., Бовсуновская М. П., Бороздина С. М., Вайншток Н. Р.	Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия: учебно-методическое пособие	Москва: МИСИ – МГСУ, 2022
Л2.6	Кузнецов Б. Т.	Инвестиционный анализ: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.7	Боголюбов В. С.	Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2025
Л2.8	Касьяненко Т. Г., Маховикова Г. А.	Инвестиционный анализ: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.9	Гуреева Е. Г., Гуреев К. А.	Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия: учебно-методическое пособие	Пермь: ПНИПУ, 2023
Л2.10	Кузнецова О. П., Негодуйко А. В., Кузнецов В. В., Кириллов Ю. Г., Юдина М. А., Герасимова Н. О., Кулеева И. Ю.	Анализ финансово-хозяйственной деятельности организаций: учеб. пособие	Омск: ОмГТУ, 2024

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Государственная статистика России : сайт.- URL: http:// rosstat.gov.ru/ /
Э2	Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/
Э3	Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/
Э4	Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
6.3.1.4	ИС.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем
6.3.2.2	Профессиональные базы данных (подборка информационных ресурсов по тематикам):
6.3.2.3	1.Государственная статистика России : сайт.- URL: http:// rosstat.gov.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). – – Текст : электронный.
6.3.2.4	2.Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/ (дата обращения 01.02.2023). – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.

6.3.2.5	3.Министерство спорта РФ : сайт. - URL: http://minsport.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.
6.3.2.6	4.Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.7	5.Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.8	6.Министерство спорта РТ: сайт.- URL: http:// https://minsport.tatarstan.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.
6.3.2.9	7.Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL: http://www.e-library.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.10	8.Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.11	9.Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.12	10.Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.13	11.ПАСКУ "Санатории Татарстана" : URL: https://www.san.tatar/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.14	12. Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: http://www.atart.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.15	13.ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: https://kazantravel.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.16	14. Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: https://vk.com/rt_chefs (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	E601 Персональный компьютер ICL RAY, ЖК телевизор TCL 75 дюймов, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016 Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015) Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023) 1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025 Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)
-----	--

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Структура учебного процесса.

Основные виды аудиторной работы включают лекционные занятия, практические и семинарские занятия.

Лекционные занятия ведут в форме лекций-визуализаций с использованием современных образовательных технологий. При этом обучающиеся должны осознанно конспектировать материал, понимая его содержание и практическую инновационность.

Организация самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающегося осуществляется в различных формах. К основным видам относятся:

☐ формирование и введение конспектов лекций на базе рекомендуемой учебной литературы, включая электронные ресурсы;

☐ выполнение микроисследований и практических разработок;

☐ подготовка рефератов, докладов и статей;

☐ выполнение домашних заданий и типовых расчётов;

☐ участие в научных конференциях и комплексных исследованиях.

Преподаватель должен предоставить рекомендации по углубленному самостоятельному изучению, предложить дополнительные темы для проработки и составить графики выполнения работ. Такой подход приобщает обучающихся к научному творчеству и способствует поиску решений современных проблем.

Активные и интерактивные методы обучения.

☐ современное преподавание дисциплины в магистратуре предполагает использование активных методов, включающих:

☐ проблемные лекции, где обсуждаются сложные вопросы и теоретические положения с демонстрацией их практической инновационности;

☐ дискуссии в форме круглых столов и конференций для обсуждения актуальных проблем;

☐ мозговой штурм для развития творческого мышления;
☐ методические проекты для практического применения знаний;
☐ проблемно-ориентированное обучение (ПБО), при котором магистрантам предоставляются реальные предпосылки для самостоятельного исследования и решения проблем.
 Применение этих методов стимулирует инновационное сознание слушателей, развивает их способности и практически углубляет понимание материала.

Семинарские занятия как форма углубленного обучения.

Семинарские занятия играют ключевую роль в подготовке магистрантов. Их цель:

- ☐ углубленное изучение дисциплины и владение методологией научного познания;
- ☐ обсуждение узловых тем курса, формулирование которых определяет качество профессиональной подготовки;
- ☐ развитие навыков ведения полемики, защиты естественного взгляда и лаконичного изложения мыслей.

При организации семинаров рекомендуется использовать различные формы: семинар-заслушивание докладов, семинар-дискуссию с коллективным обсуждением проблем и семинар исследовательского типа. Преподаватель должен управлять дискуссией, учитывать особенности студентов и создавать атмосферу творческой работы.

Важным принципом организации обучения является раннее включение обучающегося в практическую деятельность. Это подразумевает:

- ☐ работа с практиками в процессе аудиторных занятий;
- ☐ проведение выездных занятий и лекций-экскурсий;
- ☐ прохождение практики, начиная с первого года обучения;
- ☐ применение теоретических знаний для решения одних профессиональных задач;
- ☐ практические разработки проектов и курсовых работ, выполняемые в партнерстве с организациями.

Интеграция теорий и практики позволяет преодолеть разрыв между академическими основами и профессиональными навыками, повысить мотивацию обучающихся и провести более глубокое изучение материала.

Система контроля знаний и измерений.

Балльно-рейтинговая система эффективно влияет на результаты обучения. При такой организации контроля:

- ☐ дисциплина разделена на модули, каждый из которых имеет четкие результаты обучения;
- ☐ используется 100-балльная шкала измерения, где баллы оцениваются между текущей величиной и промежуточной аттестацией;

☐ осуществляется непрерывный мониторинг результатов работы магистрантов в течение семестров.

Преподаватель должен выполнять функции наставника и научного руководителя. Основные его задачи включают в себя:

- ☐ поддержка и мотивация магистрантов, особенно при необходимости;
- ☐ развитие профессиональных и так называемых «мягких навыков» (самопрезентация, корпоративная этика, командная работа);
- ☐ предоставление сотрудничества и обратной связи по завершенной работе;
- ☐ помощь в карьерном росте и профессиональном развитии;
- ☐ организация практик и стажировок;
- ☐ эмоциональную поддержку и помощь в преодолении профессиональных дилемм.

Междисциплинарность и интеграция дисциплин.

Программы обучения должны предусмотреть междисциплинарный подход к организации учебного процесса. Это включает:

- ☐ применение методов и знаний в различных дисциплинах;
- ☐ интеграция практик разных регионов в учебный процесс;
- ☐ разработку междисциплинарных проектов и исследований;
- ☐ подготовку к работе в многопрофильных коллективах.

Такой подход обеспечивает формирование у обучающихся способности комплексно видеть проблемы и предлагать инновационные решения, основываясь на знаниях из различных регионов.

Структурирование работы.

Процесс организации самостоятельной работы включает несколько этапов:

Подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

Основной: реализация программ, использование приемов определения информации, применение полученных знаний;

Заключительный: систематизация материала, подготовка отчета, размышления над выводами.

На каждом этапе преподаватель должен оказывать поддержку, но при этом требует от обучающегося самостоятельности и инициативы.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции.

Целью самостоятельной работы является:

- Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины.
- Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами.

- Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия.
- Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов:

- Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затрудняют понимание последующих.
- Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно.
- Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы.
- Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание.
- Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?", "какие есть альтернативы?". Не просто запоминайте, а пытайтесь понять логику и смысл.
- Использование различных источников: не ограничивайтесь одним учебником. Сверяйте информацию, ищите дополнительные разъяснения.
- Самоконтроль: после изучения каждой темы проверяйте свои знания с помощью контрольных вопросов, тестовых заданий или решая небольшие задачи.
- Обратная связь: не стесняйтесь обращаться к преподавателю за консультацией при возникновении затруднений.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие основные виды:

- Изучение теоретического материала: проработка конспектов лекций, основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых актов.
- Работа с нормативно-правовыми актами и информационно-правовыми системами: поиск, анализ и интерпретация действующих законов и подзаконных актов.
- Решение практических задач и кейсов: применение теоретических знаний для анализа ситуаций и принятия обоснованных решений.
- Подготовка к семинарским/практическим занятиям: изучение тем, подготовка докладов, выступлений, ответов на вопросы.
- Выполнение индивидуальных заданий: подготовка рефератов, эссе, презентаций, мини-проектов.
- Самоконтроль: выполнение тестовых заданий, решение контрольных вопросов.

10. ПРИЛОЖЕНИЯ

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УРиЦТ

А.В. Павлова

22.05.25 г.

Рабочая программа дисциплины **Технологии продвижения и продаж в гостиницах и ресторанах**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.03 Гостиничное дело, Гостинично-ресторанная деятельность		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачеты 6	
аудиторные занятия	42		
самостоятельная работа	66		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Распределение часов дисциплины на 1 семестр				
Семестр (<Курс>.&b><Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
Неделя	11 5/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	20	20	20	20
Практические	22	22	22	22
Итого ауд.	42	42	42	42
Контактная работа	42	42	42	42
Сам. работа	66	66	66	66
Итого	108	108	108	108

Автор (ы) программы:

к.п.н., доц., Сморчков Валерий Юрьевич 

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Формирование у обучающихся профессиональной компетенции в области технологического обеспечения и операционного управления гостинично-ресторанным бизнесом, заключающейся в способности осознанно применять современные сервисные технологии и методики продаж, а также осуществлять планирование, координацию и контроль процесса обслуживания в соответствии со спецификой предприятия, форматом мероприятия, характеристиками услуги и выбранными методами и формами обслуживания, для обеспечения высокого качества клиентского опыта и достижения экономических показателей деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Введение в гостиничную деятельность	
2.1.2	Экономика сферы гостеприимства	
2.1.3	Маркетинг в сфере гостеприимства и общественного питания	
2.1.4	Технологии ресторанного сервиса	
2.1.5	Технологии гостиничной деятельности	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	
2.2.2	Преддипломная практика	
2.2.3	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	
2.2.4	Реклама и связи с общественностью в гостинично-ресторанной деятельности	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-5: Способен применять современные технологии продвижения и реализации услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	
ПК-5.2: Принимает участие в разработке программ продвижения и реализации услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети интернет	
Знать: Этапы разработки комплексных программ продвижения услуг, включая инструменты цифрового маркетинга, соответствующие специфике сферы гостеприимства и общественного питания.	
Знать: Основные принципы ценообразования и его влияние на организацию продаж и восприятие услуги конечным потребителем в контексте различных каналов реализации.	
Уметь: Применять базовые методики эффективных продаж и техники презентации услуг для формирования содержания программ продвижения на различных цифровых площадках.	
Уметь: Анализировать ключевые бизнес-процессы в организации продаж (от привлечения клиента до постпродажного обслуживания) для выявления точек интеграции маркетинговых коммуникаций.	
Владеть: Навыками подбора и комбинирования методов стимулирования сбыта (торговые и неторговые) в рамках разрабатываемой программы для различных сегментов рынка.	
Владеть: Технологиями создания профессиональной презентации услуг в цифровой среде с использованием вербальных и визуальных средств воздействия.	
ПК-5.3: Разрабатывает меры по совершенствованию политики продвижения и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети интернет	
Знать: Принципы, методы и критерии аудита существующей политики продвижения и системы продаж предприятия для выявления областей потенциального роста и неэффективности.	
Знать: Современные тенденции и технологии в сфере обслуживания, позволяющие модернизировать каналы реализации и коммуникации с целевой аудиторией.	
Уметь: Проводить диагностику эффективности текущих программ продвижения и продаж на основе анализа ключевых показателей, выявлять "узкие места" и формулировать проблемные поля.	
Уметь:	

Проектировать комплекс мер и проектов (организационных, коммуникационных, технологических), направленных на оптимизацию процессов продвижения и увеличение конверсии на всех этапах продажи.

Владеть:

Методами сравнительного анализа применяемых методик продаж и стимулирования сбыта для обоснования выбора оптимальных инструментов совершенствования.

Владеть:

Навыками разработки технологических решений и регламентов, направленных на повышение эффективности вербальных и невербальных коммуникаций в процессе реализации услуги как при очном, так и при дистанционном взаимодействии.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Модуль 1.						
1.1	Введение в курс технологий продаж. Ключевые бизнеспроцессы в организации продаж. /Тема/	6	0				
1.2	Введение в курс технологий продаж. Ключевые бизнеспроцессы в организации продаж. /Лек/	6	2	ПК-5.2-31 ПК-5.2-32	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.3	Введение в курс технологий продаж. Ключевые бизнеспроцессы в организации продаж. /Пр/	6	4	ПК-5.2-У1 ПК-5.2-У2 ПК-5.2-В1 ПК-5.2-В2			
1.4	Введение в курс технологий продаж. Ключевые бизнеспроцессы в организации продаж. /Ср/	6	10	ПК-5.2-31			
1.5	Основные методики эффективных продаж. Цена как фактор организации продаж в сфере обслуживания. /Тема/	6	0				
1.6	Основные методики эффективных продаж. Цена как фактор организации продаж в сфере обслуживания. /Лек/	6	4	ПК-5.2-32			
1.7	Основные методики эффективных продаж. Цена как фактор организации продаж в сфере обслуживания. /Пр/	6	4	ПК-5.2-У2 ПК-5.2-В2			
1.8	История развития туризма /Ср/	6	20	ПК-5.3-31 ПК-5.3-32			
1.9	Виды туризма /Тема/	6	0				
1.10	Аудит и технологии управления продажами /Лек/	6	4	ПК-5.2-32			
1.11	Аудит и технологии управления продажами /Пр/	6	4	ПК-5.2-У1 ПК-5.2-У2			
1.12	Аудит и технологии управления продажами /Ср/	6	10	ПК-5.2-32			
	Раздел 2. Модуль 2.						
2.1	Вербальные и невербальные технологии продаж /Тема/	6	0				
2.2	Вербальные и невербальные технологии продаж /Лек/	6	4	ПК-5.3-31 ПК-5.3-32			
2.3	Вербальные и невербальные технологии продаж /Пр/	6	4	ПК-5.3-У1 ПК-5.3-У2 ПК-5.3-В1 ПК-5.3-В2			
2.4	Вербальные и невербальные технологии продаж /Ср/	6	10	ПК-5.3-31 ПК-5.3-32			

2.5	Методы стимулирования продаж. Организация продаж и современные технологии в сфере обслуживания Профессиональная презентация услуг /Тема/	6	0				
2.6	Методы стимулирования продаж. Организация продаж и современные технологии в сфере обслуживания Профессиональная презентация услуг /Лек/	6	6	ПК-5.3-32			
2.7	Методы стимулирования продаж. Организация продаж и современные технологии в сфере обслуживания Профессиональная презентация услуг /Пр/	6	6	ПК-5.3-У1 ПК-5.3-В2			
2.8	Методы стимулирования продаж. Организация продаж и современные технологии в сфере обслуживания Профессиональная презентация услуг /Ср/	6	16	ПК-5.3-В2			
2.9	Зачет /Тема/	6	0				
2.10	/Зачёт/	6	0	ПК-5.2-31 ПК-5.2-32 ПК-5.2-У1 ПК-5.2-У2 ПК-5.2-В1 ПК-5.2-В2 ПК-5.3-31 ПК-5.3-32 ПК-5.3-У1 ПК-5.3-У2 ПК-5.3-В1 ПК-5.3-В2			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

I. Практические работы:

Анализ и сопоставление сервисных технологий для предприятий различных типов (на примере конкретных кейсов).
Разработка алгоритма выбора и применения метода обслуживания для конкретного формата мероприятия в сфере услуг.
Составление плана-сценария процесса обслуживания клиента с координацией ключевых этапов.
Проектирование системы контрольных точек для аудита качества процесса продаж на предприятии сервиса.
Проведение фрагмента профессиональной презентации услуги с применением вербальных и невербальных технологий.
Анализ влияния ценового фактора на выбор методики продаж и форму обслуживания.
Разработка карты бизнес-процесса продаж для заданного типа предприятия сферы обслуживания.

II. Кейс-задания :

Кейс «Оптимизация процесса обслуживания». Дано описание проблемы низкой эффективности продаж в конкретной сервисной организации. Требуется проанализировать применяемые технологии, выявить диссонанс между методом обслуживания и типом предприятия, предложить план корректирующих мероприятий.
Кейс «Координация корпоративного мероприятия». Представлена задача по организации обслуживания для конкретного формата мероприятия (например, деловой форум или торжественный ужин). Необходимо спланировать процесс, скоординировать роли сотрудников, предложить технологии контроля на каждом этапе.
Кейс «Аудит сервисных технологий». Предоставлены результаты наблюдения за реальным процессом продаж. Требуется провести аудит, оценить соответствие применяемых технологий заявленным методикам, сформулировать рекомендации по внедрению современных технологий в сфере обслуживания.
Кейс «Цена как коммуникативный инструмент». Дана ситуация с возражениями клиента относительно стоимости комплексной услуги. Необходимо разработать стратегию работы с возражением, используя цену как фактор организации продаж, и подобрать соответствующие вербальные и невербальные техники.

III. Темы для докладов представлены в разделе "Темы письменных работ"

IV. Тестирование. Тестовые задания представлены в фондах оценочных средств.

Промежуточная аттестация - экзамен.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену.

Теоретическая часть:

1. Понятие «продажа». Особенности продажи услуг предприятия сферы обслуживания. Субъекты и объекты процесса продаж.
2. Базовые модели продаж: продажа, ориентированная на продукт; продажа, ориентированная на клиента.
3. Организация процесса продаж услуг сферы обслуживания.
4. Особенности организации продаж для частных и корпоративных клиентов.
5. Управление процессом продажи услуг.
6. Планирование объемов продаж услуг предприятия сферы обслуживания: разработка плана работы с текущими клиентами; плана привлечения новых клиентов.
7. Основные этапы формирования и реализации стратегии продаж.
8. Формирование и реализация стратегии продаж предприятия питания. Виды стратегий продаж, их характеристики.
9. Определения эффективности продаж в гостиничном и ресторанном бизнесе.
10. Построение воронок продаж для разных типов бизнеса.
11. Личная продажа услуг в сфере обслуживания.
12. Определение потенциальных клиентов предприятий сферы обслуживания.
13. Подготовка торговой презентации.
14. Проведение торговой презентации: открытие презентации, вовлечение клиента в процесс презентации, презентация услуг, преодоление возражений клиента, закрытие презентации и последующая работа с клиентом.
15. Организация телефонной продажи услуг.
16. Upsell, Crosssell как инструмент повышения эффективности продаж.
17. Особенности коммуникативного процесса предприятия питания.
18. Вербальные и невербальные средства коммуникаций.
19. Психотипы личностей по Карлу Юнгу.
20. Типы «трудных клиентов» и методика работы с ними.

Вопросы по скиллбокс

1. Современный интернет-маркетинг. Циклы маркетинга.
2. Зоны ответственности интернет-маркетолога.
3. Анализ брифа и ресурса заказчика.
4. Анализ конкурентов в интернет-маркетинге.
5. Исследование целевой аудитории в интернет-маркетинге.
6. Сегментация аудитории с применением методики 6W Шеррингтона и лестницы узнаваемости Бена Ханта.
7. Составления портретов целевой аудитории.
8. Позиционирование: УТП и направления позиционирования по Ф. Котлеру.
9. Цели (SMART-цели) и KPI в интернет-маркетинге: сущность и особенности.
10. Посадочные страницы: сущность, характеристика и типология.
11. Роль сайтов в интернет-маркетинге. Основные виды сайтов.
12. Этапы создания сайта. Базовые принципы эффективной работы сайта.
13. Платные каналы продвижения в интернет-маркетинге: сущность, характеристика и типология.
14. Таргетинговая реклама: сущность и особенности.
15. Этапы создания таргетинговой рекламы.
16. Цели и модели оплаты в таргетинговой рекламе.
17. Контекстная реклама: сущность и особенности.
18. Форматы и условия показа объявлений в контекстной рекламе.
19. Сбор семантического ядра как базовый этап в подготовке к запуску контекстной рекламы.
20. Этапы создания сайта. Базовые принципы эффективной работы сайта.

Задание №3

Задание 1. Составить карту потребностей целевой аудитории предприятия сервиса согласно легенде.

Задание 2. Описать цикл продаж предприятия сервиса с учетом разных каналов продаж согласно легенде. Определить ключевые показатели эффективности продаж.

Задание 3. Заполнить CJM по клиенту предприятия сервиса согласно легенде.

Задание 4. Разработать стратегию продаж сервисного предприятия с учетом теории поколений.

Задание 5. Разработать рекомендации по совершенствованию обслуживанию и продаж сервисного предприятия с использованием передовых технологий.

5.2. Темы письменных работ

Темы докладов .

Эволюция технологий продаж и продвижения в индустрии гостеприимства: от традиционных методов к цифровой

экосистеме.

Классификация и выбор методов обслуживания для различных форматов мероприятий в гостиницах и ресторанах (банкеты, конференции, ивенты).

Взаимосвязь типа услуги (проживание, гастрономия, событие) и форм ее продвижения и продаж в HoReCa.

Моделирование и оптимизация ключевых бизнес-процессов продаж в гостиничном и ресторанном бизнесе.

Методология планирования и продвижения комплексных услуг обслуживания (например, романтических уикендов, корпоративных пакетов).

Инструменты координации и мотивации персонала для повышения эффективности кросс-продаж и up-sell в процессе обслуживания.

Контроль и аудит качества процесса продаж: метрики и KPI для гостиниц и ресторанов.

Сравнительный анализ методик эффективных продаж в гостиничном хозяйстве и ресторанном бизнесе.

Ценовая политика и динамическое ценообразование как ключевые технологии продвижения и управления спросом.

Аудит системы продаж и продвижения предприятия HoReCa: цели, этапы, ключевые показатели (LTV, конверсия, средний чек).

Технологии управления продажами на основе данных: от аудита к корректирующим мероприятиям.

Вербальные технологии продаж в прямых коммуникациях с гостем: скрипты, работа с возражениями, презентация услуг.

Роль невербальной коммуникации (пространственная среда, внешний вид персонала) в формировании имиджа и повышении лояльности.

Синтез вербальных и невербальных технологий в процессе продажи на примере работы сомелье или консьерж-службы.

Методы стимулирования сбыта в HoReCa: программы лояльности, специальные предложения, коллаборации.

Стимулирование сбыта как инструмент управления поведением гостя и повышения среднего чека.

Организация omni-channel продаж в условиях цифровизации: интеграция онлайн и офлайн каналов.

Современные цифровые технологии продвижения: от систем онлайн-бронирования (PMS, RMS) и CRM до чат-ботов и мобильных приложений.

Структура и принципы построения профессиональной презентации услуг гостиницы или ресторана для разных аудиторий (B2C, B2B, MICE).

Использование сторителлинга и создания эмоционального контента в digital-продвижении ресторанных и гостиничных услуг.

Адаптация технологий продвижения и продаж для малых предприятий в сфере гостеприимства (бутик-отели, семейные рестораны).

Особенности планирования и контроля процессов продвижения и продаж в индустрии гостеприимства (сезонность, событийность).

Координация продаж и продвижения сложных многоэтапных услуг на примере организации ивент-мероприятий.

Методы продажи уникального опыта (experience) и нематериальных ценностей в премиальном сегменте HoReCa.

Ценообразование как инструмент позиционирования и продвижения гостиничного или ресторанного продукта.

Аудит клиентского опыта (Customer Journey Audit) на точках касания: выявление слабых мест в процессе продаж и обслуживания.

Технологии работы с возражениями клиентов относительно цены и ценности в гостиничном и ресторанном бизнесе.

Эмоциональный интеллект и невербальные навыки персонала как конкурентное преимущество в продажах услуг.

Этические аспекты и границы в использовании методов стимулирования продаж и сбора персональных данных гостей.

Бенчмаркинг технологий продвижения и продаж: анализ лучших отраслевых и межотраслевых практик для повышения конкурентоспособности.

5.3. Фонд оценочных средств

Тестовые задания.

1. Закрытый одновариантный вопрос.** Под сервисной технологией в профессиональной деятельности понимается:

- а) Вид оказываемой услуги.
- б) Совокупность методов, приемов и операций по оказанию услуги.
- в) Оборудование предприятия сервиса.
- г) Квалификация персонала.

2. Закрытый одновариантный вопрос.** Ключевым бизнес-процессом в организации продаж НЕ является:

- а) Привлечение потенциальных клиентов.
- б) Заключение договора на обслуживание.
- в) Бухгалтерский учет.
- г) Послепродажное сопровождение.

3. Многовариантный вопрос (выбор нескольких правильных ответов).** Какие из перечисленных факторов напрямую влияют на выбор метода обслуживания? (Выберите два или более ответа):

- а) Тип предприятия сервиса.
- б) Цветовое решение интерьера.
- в) Формат проводимого мероприятия.
- г) Уровень заработной платы персонала.

4. Задание на соотнесение.** Установите соответствие между типом предприятия сервиса и характерной для него преимущественной формой обслуживания:

- 1. Ресторан высшей категории. А. Самообслуживание.
- 2. Салон красоты. Б. Индивидуальное обслуживание.
- 3. Служба экспресс-доставки. В. Обслуживание по предварительной записи.
- 4. Кафе-терий. Г. Дистанционное обслуживание.

5. Задание на выстраивание правильной последовательности.** Установите правильную последовательность этапов процесса продаж в сфере обслуживания:
- Выявление потребности.
 - Презентация услуги.
 - Установление контакта.
 - Работа с возражениями.
 - Завершение сделки.
6. Закрытый одновариантный вопрос.** Метод стимулирования продаж, направленный непосредственно на потребителя, – это:
- Трейд-маркетинг.
 - Сейлз-промоушн.
 - Паблик рилейшнз.
 - Директ-маркетинг.
7. Многовариантный вопрос.** К вербальным технологиям продаж относят: (Выберите два или более ответа):
- Технику открытых вопросов.
 - Контроль позы и жестов.
 - Активное слушание.
 - Использование паралингвистических средств (тембр, темп речи).
8. Задание на соотнесение.** Установите соответствие между понятием и его определением:
- Координация. А. Определение соответствия достигнутых результатов запланированным.
 - Планирование. Б. Обеспечение согласованности действий всех участников процесса.
 - Контроль. В. Определение целей и способов их достижения.
9. **Закрытый одновариантный вопрос.** Профессиональная презентация услуги начинается с:
- Объявления цены.
 - Рассказа об истории компании.
 - Установления контакта и выявления потребностей.
 - Демонстрации портфолио.
10. **Задание на выстраивание правильной последовательности.** Установите логическую последовательность шагов при планировании процесса обслуживания мероприятия:
- Определение потребностей гостей и формата мероприятия.
 - Разработка поэтапного сценария обслуживания.
 - Анализ ресурсов и возможностей предприятия.
 - Распределение зон ответственности среди персонала.
11. **Закрытый одновариантный вопрос.** Основной целью аудита продаж в сервисном предприятии является:
- Снижение фонда оплаты труда.
 - Выявление отклонений фактического процесса от стандартов и поиск резервов роста.
 - Разработка нового прайс-листа.
 - Проведение инвентаризации.
12. **Многовариантный вопрос.** К современным технологиям в сфере обслуживания, влияющим на организацию продаж, можно отнести: (Выберите два или более ответа):
- CRM-системы.
 - Чековые аппараты.
 - Онлайн-системы бронирования и записи.
 - Книги отзывов и предложений.
13. **Закрытый одновариантный вопрос.** К невербальным технологиям продаж НЕ относится:
- Зрительный контакт.
 - Использование пауз в речи.
 - Открытая поза.
 - Задавание уточняющих вопросов.
14. **Задание на соотнесение.** Установите соответствие между методом стимулирования продаж и его примером:
- Скидка за объем. А. Стимулирование торгового персонала.
 - Программа лояльности. Б. Стимулирование конечного потребителя.
 - Конкурс для лучшего менеджера по продажам. В. Стимулирование посредников (партнеров).
 - Предоставление бонусов дистрибьюторам.
15. **Закрытый одновариантный вопрос.** Координация процесса обслуживания необходима прежде всего для:
- Минимизации затрат на рекламу.
 - Обеспечения бесперебойного и последовательного взаимодействия всех звеньев и исполнителей.
 - Увеличения штата сотрудников.
 - Выбора поставщиков.
16. **Многовариантный вопрос.** Какие из перечисленных элементов являются частью профессиональной презентации услуги? (Выберите два или более ответа):
- Формулирование уникального торгового предложения (УТП).
 - Детальное описание внутренней бухгалтерской отчетности компании.
 - Демонстрация выгод и ценности для клиента.
 - Ответы на возможные возражения.
17. **Закрытый одновариантный вопрос.** При контроле процесса обслуживания особое внимание уделяется:
- Соблюдению внутренних регламентов и стандартов качества.
 - Личным предпочтениям менеджера.

- в) Стоимости аренды помещения.
- г) Количеству конкурентов на рынке.
18. ****Задание на выстраивание правильной последовательности.**** Установите последовательность проведения аудита технологии продаж:
- Сбор и анализ данных (наблюдение, интервью, документы).
 - Формулировка выводов и разработка рекомендаций.
 - Определение цели, объекта и критериев аудита.
 - Сравнение фактических показателей с нормативными или эталонными.
19. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Цена в сервисной деятельности становится фактором организации продаж, когда:
- Она является единственным критерием выбора для клиента.
 - Она увязана с ценностью услуги и используется в аргументации.
 - Она устанавливается ниже себестоимости.
 - Она меняется ежедневно.
20. ****Многовариантный вопрос.**** К задачам планирования процесса обслуживания относится: (Выберите два или более ответа):
- Определение необходимых материальных и человеческих ресурсов.
 - Установление последовательности операций.
 - Ежедневная уборка рабочего места.
 - Прогнозирование возможных рисков и сбоев.
21. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** «Контрольная точка» в процессе обслуживания – это:
- Момент получения оплаты.
 - Этап, на котором производится проверка ключевых параметров качества.
 - Конец рабочей смены.
 - Место расположения камер видеонаблюдения.
22. ****Задание на соотнесение.**** Установите соответствие между формой обслуживания и ее описанием:
- Индивидуальное. А. Клиент самостоятельно отбирает и получает услугу/товар.
 - Самообслуживание. Б. Обслуживание по заранее согласованному и утвержденному плану.
 - Абонементное (по договору). В. Персонализированная работа с клиентом на всех этапах.
 - Эксклюзивное. Г. Обслуживание ограниченного круга клиентов по особым условиям.
23. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Ключевым отличием услуги от товара с точки зрения технологии продаж является:
- Ее нематериальный характер и невозможность оценить до получения.
 - Более низкая стоимость.
 - Обязательность наличия склада.
 - Простота производства.
24. ****Многовариантный вопрос.**** При выборе сервисной технологии для предприятия общественного питания учитывают: (Выберите два или более ответа):
- Класс заведения (люкс, эконом).
 - Средний размер счета.
 - Преобладающий тип мероприятия (банкет, бизнес-ланч, романтический ужин).
 - Цвет униформы персонала.
25. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Принцип «от общего к частному» наиболее эффективно применяется в рамках:
- Техники работы с возражениями.
 - Вербальной технологии презентации по методу AIDA.
 - Невербальной коммуникации.
 - Метода самообслуживания.
26. ****Задание на выстраивание правильной последовательности.**** Установите правильный порядок работы с возражением клиента:
- Предложение альтернативы или аргументированное подтверждение правильности своего предложения.
 - Выявление истинной причины возражения.
 - Признание права клиента на сомнение и его выслушивание.
 - Уточнение и перефразирование возражения.
27. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Стимулирование сбыта через предоставление дополнительных бесплатных услуг направлено на:
- Повышение лояльности существующих клиентов.
 - Увеличение нагрузки на персонал.
 - Снижение налоговой базы.
 - Упрощение технологического процесса.
28. ****Многовариантный вопрос.**** К инструментам контроля процесса обслуживания можно отнести: (Выберите два или более ответа):
- Чек-листы и анкеты для тайного покупателя.
 - Анализ книги жалоб и предложений.
 - Изучение модных тенденций в дизайне.
 - Мониторинг выполнения плановых показателей продаж.
29. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Координация действий различных подразделений (кухня, зал, администрация) в ресторане во время банкета является примером реализации индикатора:
- ПК-4.1.

- б) ПК-4.2.
 в) Не относится к профессиональным компетенциям.
 г) Относится только к ПК-4.1.
30. ****Задание на соотнесение.**** Установите соответствие между элементом невербальной коммуникации и его рекомендуемым значением в сервисе:
 1. Открытая поза (без скрещенных рук). А. Демонстрация интереса к клиенту.
 2. Кивки головой. Б. Создание атмосферы доверия и открытости.
 3. Зрительный контакт. В. Подтверждение понимания слов собеседника.
 4. Улыбка. Г. Выражение доброжелательности.
31. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Аудит, проводимый силами сторонней специализированной организации, называется:
 а) Внутренним.
 б) Внешним.
 в) Кадровым.
 г) Инициативным.
32. ****Многовариантный вопрос.**** При планировании процесса обслуживания для B2B-клиента (корпоративного заказчика) по сравнению с B2C (конечным потребителем) большее значение имеют: (Выберите два или более ответа):
 а) Формальные процедуры согласования и подписания документов.
 б) Личные симпатии менеджера.
 в) Четкое соответствие услуги потребностям бизнес-процесса заказчика.
 г) Яркая рекламная упаковка.
33. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Метод продаж SPIN относится к:
 а) Вербальным технологиям.
 б) Невербальным технологиям.
 в) Методам стимулирования сбыта.
 г) Формам обслуживания.
34. ****Задание на выстраивание правильной последовательности.**** Расположите в правильном порядке элементы структуры презентации услуги по принципу «Решение проблемы»:
 а) Описание идеального состояния (без проблемы).
 б) Формулировка проблемы или неудовлетворенной потребности клиента.
 в) Представление своей услуги как оптимального решения.
 г) Демонстрация негативных последствий наличия проблемы.
35. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Косвенным показателем эффективности применения сервисных технологий может служить:
 а) Рост числа повторных обращений и рекомендаций от клиентов.
 б) Количество стульев в зале ожидания.
 в) Размер офисного помещения.
 г) Стоимость коммунальных услуг.
36. ****Многовариантный вопрос.**** Внедрение CRM-системы способствует решению следующих задач управления продажами: (Выберите два или более ответа):
 а) Систематизация данных о клиентах и истории взаимодействий.
 б) Автоматизация рассылки рекламных сообщений.
 в) Контроль выполнения планов менеджерами.
 г) Ремонт оргтехники.
37. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Понятие «точка касания» (touch point) в сервисе означает:
 а) Место передачи денежных средств.
 б) Любой момент взаимодействия клиента с предприятием.
 в) Контактный телефон call-центра.
 г) Зону контроля доступа.
38. ****Задание на соотнесение.**** Установите соответствие между типом мероприятия и приоритетным методом обслуживания:
 1. Международная конференция. А. Фуршетное обслуживание (коктейль).
 2. Свадебный банкет. Б. Предварительный заказ комплексных пакетов (пакетное обслуживание).
 3. Промо-акция в торговом центре. В. Стандартное банкетное обслуживание по меню.
 4. Корпоративный тренинг. Г. Организация кофе-брейков и бизнес-ланчей.
39. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Принцип обратной связи в процессе контроля обслуживания предполагает:
 а) Немедленное увольнение сотрудника, допустившего ошибку.
 б) Информирование исполнителей о результатах контроля и совместную выработку корректирующих действий.
 в) Прекращение контроля после первого нарушения.
 г) Отказ от планирования на следующий период.
40. ****Многовариантный вопрос.**** Критериями для оценки эффективности сервисной технологии могут быть: (Выберите два или более ответа):
 а) Удовлетворенность клиента (по опросам, NPS).
 б) Конверсия (соотношение обращений к покупкам).
 в) Любимый цвет руководителя.
 г) Скорость обслуживания (время на операцию).
41. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** «Горячая линия» для приема жалоб и консультаций – это пример реализации технологии:

- а) Дистанционного обслуживания.
 б) Самообслуживания.
 в) Эксклюзивного обслуживания.
 г) Абонементного обслуживания.
42. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Планирование, координация и контроль – это:
 а) Виды сервисных технологий.
 б) Взаимосвязанные функции управления процессом обслуживания.
 в) Этапы жизненного цикла товара.
 г) Методы ценообразования.
43. ****Задание на выстраивание правильной последовательности.**** Установите последовательность действий при координации работы команды во время проведения мероприятия:
 а) Проведение инструктажа и постановка задач перед началом.
 б) Оперативное реагирование на возникающие отклонения от плана.
 в) Анализ ресурсов и распределение ролей в команде.
 г) Подведение итогов и обратная связь после мероприятия.
44. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Методология 5S (сортировка, соблюдение порядка, содержание в чистоте, стандартизация, совершенствование) применяется для:
 а) Организации рабочего пространства как основы эффективного обслуживания.
 б) Разработки рекламных слоганов.
 в) Проведения презентаций.
 г) Стимулирования продаж через скидки.
45. ****Многовариантный вопрос.**** Какие из утверждений верны в отношении цены как фактора продаж в сервисе? (Выберите два или более ответа):
 а) Цена всегда должна быть минимальной на рынке.
 б) Цена формирует ожидания клиента относительно качества услуги.
 в) Обоснованная цена является частью аргументации при презентации.
 г) Цену нельзя обсуждать с клиентом до момента оплаты.
46. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Индикатор ПК-4.1 в большей степени ориентирован на:
 а) Тактическое применение конкретных инструментов и методик.
 б) Стратегическое управление предприятием.
 в) Бухгалтерский учет.
 г) Рекрутинг персонала.
47. ****Задание на соотнесение.**** Установите соответствие между этапом продаж и возможной невербальной техникой:
 1. Установление контакта. А. Демонстрация образцов или портфолио (визуальный контакт с объектом).
 2. Презентация. Б. Рукопожатие, улыбка, открытая поза.
 3. Завершение сделки. В. Кивок, спокойные и уверенные жесты при подписании договора.
48. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Создание подробных регламентов и стандартов работы (стандартов обслуживания) является основой для эффективного:
 а) Только планирования.
 б) Только контроля.
 в) Планирования, координации и контроля.
 г) Стимулирования спроса.
49. ****Многовариантный вопрос.**** В контексте профессиональной презентации, «выгода» для клиента – это: (Выберите два или более ответа):
 а) Технические характеристики услуги.
 б) То, как услуга решит проблему или улучшит положение клиента.
 в) Внутренние процессы компании-исполнителя.
 г) Положительная эмоция или практический результат, который получит клиент.
50. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Компетенция, заключающаяся в способности применять сервисные технологии и управлять процессом обслуживания, в наибольшей степени востребована у:
 а) Менеджера по продажам и сервису, администратора, управляющего проектами в сфере услуг.
 б) Инженера-конструктора.
 в) Бухгалтера.
 г) Водителя-дальнобойщика.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Практическая работа
 Кейс задания
 Тестовые задания
 Контрольная работа
 Реферат
 Вопросы и задания для подготовки к экзамену

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Устный опрос, собеседование:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Ответ на поставленный вопрос отсутствует. Студент демонстрирует полное непонимание проблемы.

Низкий (Удовлетворительно) - Дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы философские термины. Студент демонстрирует поверхностное понимание проблемы, не способен ответить на дополнительные вопросы.

Средний (Хорошо) - Дан полный ответ на поставленные вопросы, однако студент затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются философские термины. Неполные ответы на дополнительные вопросы.

Высокий (Отлично) - Дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, дает полноценные ответы на дополнительные вопросы

Доклад на заданную тему:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Тема не раскрыта, реферат но-сит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура.

Низкий (Удовлетворительно) - Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая.

Средний (Хорошо) - Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы.

Высокий (Отлично) - Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований.

Контрольная работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий.

Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно.

Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу.

Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями.

Эссе:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Позиция автора не выражена или неясна, аргументация отсутствует, материал не организован и не логичен, нарушены требования к оформлению.

Низкий (Удовлетворительно) - Позиция автора обозначена, но аргументация слабая, логика изложений нарушена местами, структура неполная, стиль неровный.

Средний (Хорошо) - Позиция автора изложена ясно, приводит убедительные аргументы, логичное и связное изложение, соответствующая структура (введение, основная часть, заключение), стиль соответствует сути жанра.

Высокий (Отлично) - Оригинальная и четко выраженная авторская позиция, глубокие и разносторонние аргументы, блестящее логическое построение, совершенное соответствие эссе, образный и выразительный стиль, демонстрирующее личное видение проблемы, идеальное оформление.

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Оцениваемые компетенции: ПК-1, ПК-3.

Промежуточная аттестация проводится путем тестирования на компьютере в ЭИОС Университета.

Соответствие набранных баллов уровню сформированности компетенций:

- не аттестован - 0 – 14;
- низкий - 15 – 32;
- средний - 33 – 42;
- высокий - 43 – 50.

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины:

- не аттестован - 0 – 14;
- низкий - 15 – 32;
- средний - 33 – 42;
- высокий - 43 – 50.
- высокий - 43 – 50.

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации: - не аттестован - 0 – 14; - низкий - 15 – 32; - средний - 33 – 42; - высокий - 43 – 50. Итоговая оценка сформированности компетенций: - не аттестован - 0 – 50; - низкий - 51 – 65; - средний - 66 – 84; - высокий - 85 – 100. При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу: Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован. Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий. Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний. Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.
--

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Скобкин С. С.	Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л1.2	Ворох Н. И., Смирнова Г. А.	Технологии продаж	Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2014
Л1.3	Гармаева И. А., Хамнаева Н. И.	Технологии и качество продаж: учебное пособие	Улан-Удэ: ВСГУТУ, 2018
Л1.4	Канина Н. П.	Продажи: основы, технология, практика: учебно-методическое пособие	Новосибирск: СГУПС, 2020
Л1.5	Коновалова О. В., Шадрин В. Г., Лысенко Е. А.	Методы стимулирования продаж	Кемерово: КемГУ, 2023
Л1.6	Бай Т. В.	Гостиничная индустрия: современные концепции организации гостиничного бизнеса. Управление продажами гостиничного продукта: учебное пособие для спо	Санкт-Петербург: Лань, 2024
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Коновалова О. В., Шемчук М. А., Латков Н. Ю.	Прямые формы продаж: учебное пособие	Кемерово: КемГУ, 2018
Л2.2	Иванова Е. А., Шлеин В. А.	Управление продажами: учебно-методическое пособие для бакалавров, обучающихся по направлениям «торговое дело», «реклама и связи с общественностью»	Москва: РУТ (МИИТ), 2020
Л2.3	Крохалев В. А., Мысаков Д. С., Кокорева Л. А., Старовойтова Я. Ю.	Эффективность продаж в общественном питании: учебное пособие	Екатеринбург: УрГЭУ, 2022
Л2.4	Строкова О. Г., Филиппов С. А.	Договор розничной купли-продажи: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	"Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016		
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)		
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)		

6.3.1.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)"
6.3.1.6	Программы для ЭВМ "САМОтурагент" для учебных заведений (Сублицензионный договор с ООО "САМО Плюс" № 200 от 23.11.2020 г.)
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Раздел о туризме на сайте Министерства экономического развития Российской Федерации. Режим доступа – https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/?ysclid=ln4ido3r9r946080267
6.3.2.2	Статистика по туризму на сайте Ростата. Режим доступа – https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm
6.3.2.3	Портал национальных проектов России раздел национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» https://национальныепроекты.пф/projects/turizm?ysclid=ln4imy59lh494572791
6.3.2.4	Туристический портал России «Russian travel». Режим доступа – www.russia.travel
6.3.2.5	Главный информационный портал Российского союза туристической индустрии (РСТ). Режим доступа – http://rata.ru/
6.3.2.6	Официальный сайт Ассоциации туроператоров России. Режим доступа – www.atorus.ru
6.3.2.7	Сайт Государственного комитета Республики Татарстан по туризму. Режим доступа – http://tourism.tatarstan.ru/rus/index.htm
6.3.2.8	Сайт Дирекции по развитию природных территорий и экотуризма. Режим доступа – http://ecotourism.tatar/?ysclid=ln4ised7x5225145085
6.3.2.9	Сайты Ассоциации Туристских Агентств РТ. Режим доступа – http://www.atart.ru/index.php
6.3.2.10	Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса. Режим доступа – www.ratanews.ru
6.3.2.11	Профессиональный туристический портал. Режим доступа – www.tourdom.ru
6.3.2.12	Профессиональный туристический портал. Режим доступа – www.profi.travel

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)	
7.1	Компьютер ICL RAY, проектор SONOC, экран настенный Projecta, акустическая система, доступ к Интернету

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) Подготовительный этап: Внимательно ознакомьтесь с входными данными, заданиями и требованиями. Убедитесь, что у вас есть все необходимые материалы и источники информации. Процесс выполнения: Планируйте свою работу: определите последовательность выполнения заданий. Работайте последовательно, внимательно читая каждый вопрос или задание. Используйте учебные материалы, пособия, дополнительные источники информации. Придерживайтесь требований по оформлению работы (структура, оформление пояснений, использования литературы). Качество выполнения: Проверяйте свои ответы на логичность и полноту. При необходимости корректируйте ошибки и дополняйте задания. Сроки и сдача работы: Соблюдайте установленный срок. Перед сдачей проверьте работу на наличие ошибок, оформление и полноту. Дополнительные рекомендации: Не бойтесь задавать вопросы преподавателю по неясным моментам. Используйте дополнительные источники (учебники, интернет, консультации). Постарайтесь выполнить работу самостоятельно, избегая плагиата. Оформление работы: Текст работы содержит введение, основную часть и заключение (при необходимости). Оформляйте в соответствии с требованиями (шрифт, межстрочный интервал, поля). Указывайте список использованных источников. Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей). Выполнение заданий на этапе сдачи зачета и экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.	

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета и экзамена.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции.

Целью самостоятельной работы является:

- Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины.
- Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами.
- Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия.
- Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов:

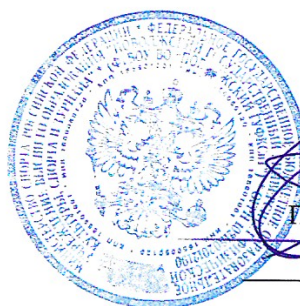
- Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затруднят понимание последующих.
- Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно.
- Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы.
- Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание.
- Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?", "какие есть альтернативы?". Не просто запоминайте, а пытайтесь понять логику и смысл.
- Использование различных источников: не ограничивайтесь одним учебником. Сверяйте информацию, ищите дополнительные разъяснения.
- Самоконтроль: после изучения каждой темы проверяйте свои знания с помощью контрольных вопросов, тестовых заданий или решая небольшие задачи.
- Обратная связь: не стесняйтесь обращаться к преподавателю за консультацией при возникновении затруднений.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие основные виды:

- Изучение теоретического материала: проработка конспектов лекций, основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых актов.
- Работа с нормативно-правовыми актами и информационно-правовыми системами: поиск, анализ и интерпретация действующих законов и подзаконных актов.
- Решение практических задач и кейсов: применение теоретических знаний для анализа ситуаций и принятия обоснованных решений.
- Подготовка к семинарским/практическим занятиям: изучение тем, подготовка докладов, выступлений, ответов на вопросы.
- Выполнение индивидуальных заданий: подготовка рефератов, эссе, презентаций, мини-проектов.
- Самоконтроль: выполнение тестовых заданий, решение контрольных вопросов.

10. ПРИЛОЖЕНИЯ

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиЦТ
 А.В. Павлова
 22.05.25 г.

Рабочая программа дисциплины **Ценообразование в гостиничной деятельности**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.03 Гостиничное дело, Гостинично-ресторанная деятельность		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: зачеты 7	
в том числе:			
аудиторные занятия	50		
самостоятельная работа	58		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
Неделя	17 2/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	34	34	34	34
Итого ауд.	50	50	50	50
Контактная работа	50	50	50	50
Сам. работа	58	58	58	58
Итого	108	108	108	108

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Никонова Татьяна Викторовна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Формирование у обучающихся системных теоретических знаний и практических компетенций в области разработки и реализации эффективной ценовой политики и стратегии на предприятиях индустрии гостеприимства с учетом отраслевой специфики, рыночной конъюнктуры и поведения потребителей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Обучение служением
2.1.2	Введение в гостиничную деятельность
2.1.3	Основы российской государственности
2.1.4	История России
2.1.5	Философия
2.1.6	Правоведение
2.1.7	Русский язык
2.1.8	Иностранный язык
2.1.9	Основы военной подготовки
2.1.10	Физическая культура и спорт
2.1.11	Безопасность жизнедеятельности
2.1.12	Основы экономики и менеджмента
2.1.13	Татарский язык и культура в профессиональной деятельности
2.1.14	Специальные виды питания
2.1.15	Кухни народов мира
2.1.16	Ознакомительная практика
2.1.17	Технологическая практика
2.1.18	Организационно-управленческая практика
2.1.19	Организация обслуживания торжеств
2.1.20	Кейтеринг в ресторанной деятельности
2.1.21	Экономика сферы гостеприимства
2.1.22	Информационные технологии
2.1.23	Профессиональная этика и этикет
2.1.24	Основы бухгалтерского учета и отчетности
2.1.25	Межкультурные коммуникации на иностранном языке
2.1.26	Кросс-культурные коммуникации
2.1.27	Автоматизированные системы управления в сфере гостеприимства и общественного питания
2.1.28	Маркетинг в сфере гостеприимства и общественного питания
2.1.29	Безопасность в сфере гостеприимства и общественного питания
2.1.30	Стандартизация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
2.1.31	Государственное регулирование гостиничной деятельности
2.1.32	Технологии ресторанного сервиса
2.1.33	Анимационная деятельность в гостиницах и ресторанах
2.1.34	Организация приема и обслуживания клиентов
2.1.35	Технологии гостиничной деятельности
2.1.36	Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности
2.1.37	Управление деятельностью гостиниц и ресторанов
2.1.38	Технологии продвижения и продаж в гостиницах и ресторанах
2.1.39	Барное дело
2.1.40	Культура напитков мира
2.1.41	Основы исследовательской деятельности
2.1.42	География мирового гостиничного рынка
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

2.2.1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.2	Преддипломная практика
2.2.3	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.4	Финансовый менеджмент в гостиницах и ресторанах
2.2.5	Реклама и связи с общественностью в гостинично-ресторанной деятельности
2.2.6	Франчайзинг в гостинично-ресторанной деятельности
2.2.7	Стимулирование сбыта в гостинично-ресторанной деятельности
2.2.8	Брендинг в гостинично-ресторанной деятельности

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-4: Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-4.2: Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Знать:

Основные методы расчета цен (затратные, рыночные) и их прямое влияние на доходы, расходы и конечную прибыль предприятия.

Уметь:

Составлять планы по доходам, прогнозируя выручку на основе утвержденных цен, тарифов и системы скидок.

Владеть:

Навыками анализа, как изменения в ценообразовании отражаются на выполнении финансового плана и прибыльности.

ПК-5: Способен применять современные технологии продвижения и реализации услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

ПК-5.1: Анализирует факторы, оказывающие влияние на сбытовую политику организации сферы гостеприимства и общественного питания

Знать:

Как цена влияет на выбор покупателя и эффективность работы разных каналов продаж (сайт, агентства, прямые продажи).

Уметь:

Оценивать, как различные цены, акции и специальные предложения воздействуют на спрос и объем продаж.

Владеть:

Практическими приемами гибкого изменения цен в ответ на спрос, действия конкурентов и сезонность для повышения загрузки и дохода.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции
	Раздел 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЦЕНООБРАЗОВАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА			
1.1	Понятие ценообразования в гостеприимстве. Ключевые элементы, влияющие на принятие решений по ценообразованию /Тема/	7	0	
1.2	Понятие ценообразования в гостеприимстве. Ключевые элементы, влияющие на принятие решений по ценообразованию /Лек/	7	4	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-5.1-31 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1
1.3	Понятие ценообразования в гостеприимстве. Ключевые элементы, влияющие на принятие решений по ценообразованию /Пр/	7	4	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-5.1-31 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1

1.4	Понятие ценообразования в гостеприимстве. Ключевые элементы, влияющие на принятие решений по ценообразованию /Ср/	7	4	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-5.1-31 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1
1.5	Классификация цен и их система в сфере гостеприимства /Тема/	7	0	
1.6	Классификация цен и их система в сфере гостеприимства /Лек/	7	2	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
1.7	Классификация цен и их система в сфере гостеприимства /Пр/	7	6	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
1.8	Классификация цен и их система в сфере гостеприимства /Ср/	7	10	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
1.9	Методы ценообразования на гостиничных предприятиях /Тема/	7	0	
1.10	Методы ценообразования на гостиничных предприятиях /Лек/	7	2	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-5.1-31 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1
1.11	Методы ценообразования на гостиничных предприятиях /Пр/	7	4	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-5.1-31 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1
1.12	Методы ценообразования на гостиничных предприятиях /Ср/	7	8	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-5.1-31 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1
1.13	Стратегии ценообразования в гостеприимстве /Тема/	7	0	
1.14	Стратегии ценообразования в гостеприимстве /Лек/	7	2	ПК-5.1-31 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1
1.15	Стратегии ценообразования в гостеприимстве /Пр/	7	6	ПК-5.1-31 ПК-5.1-В1 ПК-5.1-У1
1.16	Стратегии ценообразования в гостеприимстве /Ср/	7	8	ПК-5.1-31 ПК-5.1-В1 ПК-5.1-У1
	Раздел 2. СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЦЕНОВОЙ ПОЛИТИКОЙ И ДИСТРИБУЦИЕЙ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ			
2.1	Ценовая политика гостиницы /Тема/	7	0	
2.2	Ценовая политика гостиницы /Лек/	7	1	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-5.1-31 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1

2.3	Ценовая политика гостиницы /Пр/	7	2	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-5.1-31 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1
2.4	Ценовая политика гостиницы /Ср/	7	10	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-5.1-31 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1
2.5	Каналы распределения гостиничных услуг и тарифная политика /Тема/	7	0	
2.6	Каналы распределения гостиничных услуг и тарифная политика /Лек/	7	1	ПК-5.1-31 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1
2.7	Каналы распределения гостиничных услуг и тарифная политика /Пр/	7	4	ПК-5.1-31 ПК-5.1-В1 ПК-5.1-У1
2.8	Каналы распределения гостиничных услуг и тарифная политика /Ср/	7	10	ПК-5.1-31 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1
2.9	Особые формы ценовой политики гостиниц в условиях меняющихся рынков /Тема/	7	0	
2.10	Особые формы ценовой политики гостиниц в условиях меняющихся рынков /Лек/	7	4	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-5.1-31 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1
2.11	Особые формы ценовой политики гостиниц в условиях меняющихся рынков /Пр/	7	8	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-5.1-31 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1
2.12	Особые формы ценовой политики гостиниц в условиях меняющихся рынков /Ср/	7	8	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-5.1-31 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1
	Раздел 3. Итоговый контроль			
3.1	Зачет /Тема/	7	0	
3.2	Зачет /Зачёт/	7	0	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-5.1-31 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

ВОПРОСЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ (ДОКЛАДЫ)

Тема 1. Понятие ценообразования в гостеприимстве

1. Цена как экономическая категория и инструмент управления в сфере услуг.
2. Внутренние факторы ценообразования: структура затрат и цели гостиницы.
3. Внешние факторы ценообразования: анализ конкурентов и эластичность спроса.
4. Функции цены в гостиничном бизнесе: учетная, стимулирующая и балансирующая.
5. Специфика ценообразования на неосязаемый и несохраняемый гостиничный продукт.

Тема 2. Классификация цен и их система

1. Виды цен: публичные, корпоративные, договорные, бартерные.
2. Структура цены гостиничного номера: себестоимость, прибыль, налоги, комиссии.
3. Классификация тарифов по критерию статичности: фиксированные, динамические, «последней минуты».
4. Группы тарифов по каналу бронирования и типу наполнения (BB, HB, FB, AI).
5. Тарифы с ограничениями и без: условия отмены, предоплата, гарантированность.

Тема 3. Методы ценообразования

1. Затратные методы: расчет на основе полных и предельных издержек.
2. Рыночные методы: метод текущих цен и метод «паритета лидера».
3. Метод ощущаемой ценности: определение цены через восприятие клиента.
4. Параметрические и экспертные методы для уникальных или новых услуг.
5. Практика формирования цены на номер: комплексный подход и выбор метода.

Тема 4. Стратегии ценообразования

1. Стратегия «снятия сливок»: условия применения для премиальных и новых отелей.
2. Стратегия проникновения на рынок: цели и риски агрессивного низкого ценообразования.
3. Стратегия дифференцированных цен: сегментация по времени, каналу, категории гостя.
4. Стратегия престижных цен и «ориентации на лидера».
5. Выбор стратегии: зависимость от жизненного цикла отеля и рыночной позиции.

Тема 5. Ценовая политика гостиницы

1. Ценовая политика как элемент общей стратегии маркетинга.
2. Этапы формирования ценовой политики: от анализа до контроля.
3. Классификация типов ценовой политики: агрессивная, пассивная, дифференцированная.
4. Основные проблемы при формировании: конфликт каналов, ценовые войны, искажение позиционирования.
5. Опыт международных гостиничных цепочек в управлении ценовой политикой.

Тема 6. Каналы распределения и тарифная политика

1. Прямые vs. не прямые каналы продаж: сравнительный анализ затрат и доходности.
2. Управление тарифами в глобальных системах бронирования (GDS) и онлайн-агентствах (OTA).
3. Продвижение прямых бронирований: стратегия «лучшей цены» на сайте отеля.
4. Тактики онлайн-маркетинга: работа с репутацией, эффект «последней минуты», скрытые скидки.
5. Использование социальных сетей для таргетирования предложений и повышения лояльности.

Тема 7. Особые формы ценовой политики

1. Ценовые риски: падение спроса, инфляция, действия регуляторов.
2. Психологические аспекты: ценообразование с учетом восприятия (цена-якорь, эффект крайностей).
3. Ценовые пакеты как способ увеличения среднего чека и управления загрузкой.
4. Антикризисное ценообразование и тактики выхода из ценовых войн.
5. Особенности ценообразования при выходе на новый рынок или после слияния отелей.

Практическая работа (Задачи для текущего контроля знаний)

Задача 1. Простая наценка

Условие: Себестоимость проживания одного гостя в сутки (еда, уборка, коммуналка) составляет 1200 рублей. Владелец хочет получить прибыль 40% от себестоимости.

Вопрос: По какой цене нужно продавать номер?

Ответ: Наценка = $1200 \times 0.40 = 480$ руб. Цена продажи = $1200 + 480 = 1680$ рублей.

Задача 2. Скидка за прямое бронирование

Условие: Номер в отеле через сайт-посредник (OTA) стоит 5000 руб. Комиссия сайта — 15%. Чтобы поощрить прямое бронирование, отель готов дать скидку, но хочет получить ту же сумму, что и через посредника.

Вопрос: Какую цену со скидкой предложить на своём сайте?

Решение:

1. Сколько отель получает от посредника? $5000 \times (1 - 0.15) = 5000 \times 0.85 = 4250$ руб.
2. Чтобы получить те же 4250 руб. при прямом бронировании, цена на сайте отеля должна быть 4250 руб. (скидка составит 750 руб. от 5000 руб.).

Задача 3. Эффект «Последней минуты»

Условие: За день до заезда в отеле осталось 10 свободных номеров. Обычная цена — 4000 руб. Переменные затраты на обслуживание одного номера — 600 руб. Менеджер предлагает продать оставшиеся номера со скидкой 40%.

Вопрос: Сколько дополнительной прибыли принесёт эта скидка, если удастся продать все 10 номеров?

Решение:

1. Цена со скидкой: $4000 \times (1 - 0.40) = 2400$ руб.
2. Прибыль с одного номера: $2400 - 600 = 1800$ руб.
3. Общая дополнительная прибыль: $1800 \times 10 = 18\,000$ руб. (Если бы номера пустовали, прибыль была бы 0).

Задача 4. Выбор стратегии для нового хостела

Условие: Открывается новый молодёжный хостел рядом с вокзалом. Конкуренты берут 800 руб. за койко-место. Цель — быстро привлечь первых гостей и хорошие отзывы.

Вопрос: Какую из двух стратегий выбрать? А) Установить цену 850 руб. (выше рынка). Б) Установить цену 700 руб. (ниже рынка). Объясните выбор.

Ответ: Логичнее выбрать стратегию Б (700 руб.). Это стратегия проникновения на рынок. Она поможет новому хостелу быстро занять место на конкурентном рынке, привлечь первых клиентов и получить важные для старта положительные отзывы.

Задача 5. Стоит ли делать пакетное предложение?

Условие: Средняя цена номера — 3000 руб./сутки. Средний срок проживания гостя — 2 ночи. Отель думает ввести пакет «3 ночи по цене 2-х».

Вопрос: Станет ли выручка отеля от одного гостя больше или меньше при продаже пакета? Посчитайте.

Решение:

1. Обычная выручка за 3 ночи: $3000 \times 3 = 9000$ руб.
2. Выручка по пакету «3=2»: $3000 \times 2 = 6000$ руб.
3. Вывод: Выручка станет меньше ($6000 < 9000$). Но это может быть выгодно, если пакет поможет привлечь больше гостей в низкий сезон и загрузить пустующие номера.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Экономическая сущность цены и её функции в рыночной экономике.
2. Специфика ценообразования на услуги гостиницы.
3. Внутренние факторы, определяющие уровень цен гостиничного предприятия.
4. Внешние факторы, определяющие уровень цен гостиничного предприятия.
5. Классификация цен и тарифов в гостиничном бизнесе.
6. Состав и структура цены гостиничного номера.
7. Система тарифов в отеле: признаки и принципы построения.
8. Тарифы с ограничениями и без: условия применения.
9. Динамическое ценообразование: сущность и инструменты.
10. Затратные методы ценообразования: виды и алгоритм расчёта.
11. Рыночные методы ценообразования: метод текущих цен и «паритета лидера».
12. Метод ценообразования на основе ощущаемой ценности.
13. Стратегия ценообразования «снятия сливок».
14. Стратегия ценообразования «проникновения на рынок».
15. Дифференцированное ценообразование: виды и примеры.
16. Стратегия престижного ценообразования.
17. Выбор ценовой стратегии на разных стадиях жизненного цикла гостиницы.
18. Ценовая политика гостиницы: понятие и этапы формирования.
19. Основные типы ценовой политики гостиничного предприятия.
20. Проблемы при разработке и реализации ценовой политики.
21. Каналы дистрибуции в гостиничном бизнесе: классификация.
22. Управление тарифами в не прямых каналах продаж (GDS, OTA).
23. Стратегия продвижения прямых продаж и политика «лучшей цены».
24. Эффект «последней минуты» и тактика управления им.
25. Влияние онлайн-репутации на ценовое позиционирование.
26. Использование социальных сетей для повышения лояльности в ценовой политике.
27. Психологические аспекты ценообразования (цена-якорь, 9.99).
28. Ценовые пакеты (package) в гостиничном бизнесе: цели и виды.
29. Антикризисное ценообразование в гостиничном бизнесе.
30. Тактика поведения гостиницы в условиях ценовой войны.

5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов:

1. Цена как ключевой элемент маркетинг-микса в гостиничном бизнесе: теоретические основы и практическая значимость.
2. Анализ факторов ценообразования (внутренних и внешних) на примере конкретной гостиницы или сети.
3. Сравнительный анализ методов ценообразования: выбор оптимального подхода для гостиниц разного класса.
4. Динамическое ценообразование (Revenue Management) как инструмент максимизации дохода гостиничного предприятия.
5. Стратегия ценообразования «снятия сливок»: условия успешной реализации в сегменте премиальных отелей.
6. Стратегия проникновения на рынок: механизмы, риски и примеры применения в гостиничном стартапе.
7. Дифференциация цен в гостиничном бизнесе: по каналам сбыта, времени, категориям гостей.
8. Разработка и реализация ценовой политики гостиницы: от анализа до контроля.
9. Управление тарифами в онлайн-каналах дистрибуции (OTA, GDS): конфликты и синергия.
10. Эффект «последней минуты»: психологические и экономические аспекты, стратегии использования.
11. Ценовые пакеты (packages) как инструмент повышения средней цены чека и управления загрузкой.
12. Психологические приемы в ценообразовании гостиниц (цена-якорь, эффект представления).
13. Ценовая политика гостиничных сетей: стандартизация vs. гибкость на локальных рынках.
14. Антикризисные ценовые стратегии в индустрии гостеприимства (на примере периода нестабильности).
15. Влияние онлайн-репутации и отзывов гостей на ценовое позиционирование отеля.

Реферат является формой самостоятельной учебно-исследовательской работы, направленной на систематизацию,

углубление и закрепление теоретических знаний по конкретной дисциплине. Его выполнение развивает у обучающихся навыки аналитической работы с научными источниками, критического осмысления информации и логического структурирования материала.

Основная цель — формирование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности: умение выделять ключевые проблемы, аргументированно излагать свою позицию, применять теоретические знания к анализу практических ситуаций в соответствующей предметной области.

Результатом работы должен стать не компилятивный текст, а аналитическое обобщение, демонстрирующее способность автора к самостоятельному исследованию в рамках заданной темы.

Структурно-объемные параметры реферата**

Стандартный реферат объемом 15–20 страниц включает следующие обязательные элементы: титульный лист, содержание (оглавление), введение (1–2 стр.), основную часть из 2–3 глав (12–15 стр.), заключение (1–2 стр.) и список литературы.

Основная часть последовательно раскрывает теоретические основы, анализирует практические аспекты и представляет собственный анализ проблемы или кейса.

Для подготовки реферата требуется не менее 8–10 научных источников разных типов: учебники и монографии (основные), статьи из рецензируемых журналов, актуальные статистические данные и отраслевые отчеты. Все источники должны быть опубликованы не ранее последних 5–7 лет, за исключением фундаментальных трудов. Список оформляется в алфавитном порядке по ГОСТ.

5.3. Фонд оценочных средств

Задание для самостоятельной работы

Задание 1. Анализ факторов ценообразования на конкретном примере

Задание: Выберите любую гостиницу в вашем городе (реальную или вымышленную). Проанализируйте, какие 3 внутренних (например, категория отеля, затраты) и 3 внешних фактора (например, наличие конкурентов, сезонность) в наибольшей степени влияют на формирование её цен. Обоснуйте свой выбор.

Примерный ответ (модельный):

Гостиница "Берег" (3, город-курорт).

Внутренние: 1) Высокие операционные затраты на поддержание бассейна и SPA; 2) Цель – позиционирование в среднем ценовом сегменте; 3) Наличие конференц-зала.

Внешние: 1) Ярко выраженная летняя сезонность (спрос); 2) Наличие прямых конкурентов-сетей (Holiday Inn, Mercure); 3) Зависимость от потока туристов от конкретного туроператора.

Задание 2. Сравнение стратегий для разных типов отелей

Задание: Объясните, какая базовая ценовая стратегия ("снятия сливок" или "проникновения на рынок") более применима для: а) нового бутик-отеля в центре столицы; б) нового хостела у вокзала. Дайте развернутое обоснование для каждого случая.

Примерный ответ:

а) Бутик-отель: Стратегия "снятия сливок". Обоснование: Уникальное предложение, целевая аудитория с низкой ценовой чувствительностью, важность быстрой окупаемости дизайнерских решений, формирование имиджа эксклюзивности.

б) Хостел у вокзала: Стратегия "проникновения на рынок". Обоснование: Высококонкурентный рынок, ценовая чувствительность аудитории (путешественники, студенты), необходимость быстрого привлечения первого потока гостей и формирования положительных отзывов.

Задание 3. Расчет цены затратным методом

Задание: Рассчитайте минимальную цену номера, если постоянные издержки гостиницы на 1 номер в сутки составляют 1200 руб., переменные издержки – 500 руб. Владелец планирует рентабельность на уровне 20% от полной себестоимости. Как называется данный метод?

Ответ (решение):

1. Полная себестоимость = 1200 (постоянные) + 500 (переменные) = 1700 руб.
2. Прибыль (20% от себестоимости) = $1700 \cdot 0.20 = 340$ руб.
3. Минимальная цена = $1700 + 340 = 2040$ руб.
4. Метод: Затратный (с ориентацией на издержки), конкретнее – "издержки + прибыль".

Задание 4. Анализ каналов дистрибуции

Задание: Гостиница продает номер через онлайн-агентство (ОТА) за 6000 руб., комиссия ОТА – 15%. Какую цену должна установить гостиница на своем официальном сайте, чтобы стимулировать прямое бронирование, но получить с одного бронирования те же чистые деньги, что и через ОТА? Объясните логику расчета.

Ответ (решение):

1. Чистый доход отеля от ОТА = $6000 \cdot (1 - 0.15) = 6000 \cdot 0.85 = 5100$ руб.
2. Чтобы получить те же 5100 руб. при прямом бронировании (комиссия 0%), цена на сайте должна быть равна чистому доходу: 5100 руб.
3. Логика: Гость видит выгоду (6000 vs 5100), отель сохраняет маржу. Это основа политики "Best Available Rate" (BAR).

Задание 5. Разработка ценового пакета

Задание: Придумайте концепцию тематического ценового пакета (например, "Романтический", "Семейный",

"Деловой") для гостиницы. Опишите: 1) Название и целевую аудиторию. 2) Из каких 3-х компонентов (помимо номера) он состоит. 3) Как этот пакет создает дополнительную ценность для гостя и выгоду для отеля.

Примерный ответ:

1) "Рабочий ритм" для бизнес-туристов-индивидуалов.

2) Компоненты: Номер на 1 ночь + скоростной Wi-Fi + поздний выезд до 16:00 + скидка 15% на услуги бизнес-центра.

3) Ценность и выгода: Для гостя – удобство, экономия времени, контроль расходов. Для отеля – повышение средней цены чека за счет монетизации дополнительных услуг, конкурентное преимущество для привлечения делового сегмента.

Тест

1. Что входит в себестоимость номера?

- а) Цена у конкурентов
- б) Затраты на уборку, электричество, зарплату
- в) Желаемая прибыль
- г) Цена на сайте

2. Если отель ставит цену как у других рядом, это метод:

- а) От затрат
- б) От ценности
- в) От конкурентов
- г) Наугад

3. Новый отель ставит очень высокую цену. Это стратегия:

- а) Завоевания рынка
- б) "Снятия сливок" (высокая цена сначала)
- в) Скидок
- г) Для своих

4. Цена номера на ресепшн без скидок – это:

- а) Базовый тариф
- б) Групповой тариф
- в) Тариф "всё включено"
- г) Детский тариф

5. Цена меняется от сезона и загрузки. Это:

- а) Фиксированное ценообразование
- б) Динамическое ценообразование
- в) Социальное ценообразование
- г) Сезонное расписание

6. За бронирование через сайт-посредник (например, Яндекс.Путешествия) отель платит комиссию около:

- а) 5%
- б) 15-20%
- в) 50%
- г) 0%

7. Самая низкая цена должна быть:

- а) Только у туроператора
- б) На сайте отеля
- в) Только по телефону
- г) В социальных сетях

8. Аренда здания – это:

- а) Переменные затраты
- б) Постоянные затраты
- в) Прибыль
- г) Чистый доход

9. Доплата за вид из окна – это:

- а) Ошибка
- б) Дифференциация цены
- в) Демпинг
- г) Акция

10. Скидка за раннее бронирование дается:

- а) В день заезда
- б) За 2 месяца

- в) При отмене
- г) Только новым гостям

11. Метод, когда название отеля скрывают до оплаты, чтобы продать номера, это:

- а) Прозрачное ценообразование
- б) Непрозрачное ценообразование
- в) Честное ценообразование
- г) Социальное ценообразование

12. Цена формируется от того, сколько гость готов платить. Это метод:

- а) От затрат
- б) От ценности для гостя
- в) От настроения менеджера
- г) От погоды

13. Цена помогает отелю учитывать затраты. Это функция:

- а) Учетная
- б) Развлекательная
- в) Рекламная
- г) Социальная

14. Номер + завтрак + ужин – это:

- а) Пакет
- б) Ошибка
- в) Акция на 1 день
- г) Демпинг

15. Гарантия, что все номера видны в канале продаж, это:

- а) "Последняя минута"
- б) Доступность всех номеров
- в) Раннее бронирование
- г) Только прямые продажи

16. Чтобы быстро привлечь гостей, новый отель ставит низкую цену. Это стратегия:

- а) "Снятия сливок"
- б) Проникновения на рынок
- в) Высоких цен
- г) Для богатых

17. Недостаток продаж через сайт отеля:

- а) Нет комиссии
- б) Мало людей узнают
- в) Получаем данные гостя
- г) Контроль цены

18. Управление доходом от продажи номеров – это:

- а) Управление персоналом
- б) Управление доходностью
- в) Управление питанием
- г) Управление ремонтом

19. Система бронирования, которую используют профессиональные турагенты:

- а) GPS
- б) Глобальная система бронирования (ГСБ)
- в) Цифровая витрина
- г) Прямой канал

20. Если сначала показать высокую цену, а потом низкую, вторая покажется выгодной. Это:

- а) Цена-якорь
- б) Цена-обманка
- в) Средняя цена
- г) Акционная цена

Ответы:

- 1. б
- 2. в

3. б
4. а
5. б
6. б
7. б
8. б
9. б
10. б
11. б
12. б
13. а
14. а
15. б
16. б
17. б
18. б
19. б
20. а

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы текущего контроля (доклады на заданную тему).
Практическая работа (Задачи для текущего контроля знаний).
Задания для самостоятельного изучения.
Тестовые задания.
Темы рефератов
Вопросы к зачету

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Процедуры оценки сформированности компетенций в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации
Компетенция
ПК-4: Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-4.2: Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-5: Способен применять современные технологии продвижения и реализации услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
ПК-5.1: Анализирует факторы, оказывающие влияние на сбытовую политику организации сферы гостеприимства и общественного питания

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Доклад на заданную тему

Не аттестован (Неудовлетворительно) - Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.

Низкий уровень (Удовлетворительно) - Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

Средний уровень (Хорошо) - Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.

Высокий уровень (Отлично) - Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.

Ответ на вопрос зачета

Не аттестован - Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.

Низкий уровень (Удовлетворительно) - Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает

ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.

Средний уровень (Хорошо) - Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе допускает некоторые ошибки в теоретической части.

Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.

Высокий уровень (Отлично) - Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится путем тестирования на компьютере в ЭИОС Университета.

Соответствие набранных баллов уровню сформированности компетенций:

- не аттестован - 0 – 14;
- низкий - 15 – 32;
- средний - 33 – 42;
- высокий - 43 – 50.

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины:

- не аттестован - 0 – 14;
- низкий - 15 – 32;
- средний - 33 – 42;
- высокий - 43 – 50.

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации:

- не аттестован - 0 – 14;
- низкий - 15 – 32;
- средний - 33 – 42;
- высокий - 43 – 50.

Итоговая оценка сформированности компетенций:

- не аттестован - 0 – 50;
- низкий - 51 – 65;
- средний - 66 – 84;
- высокий - 85 – 100.

При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу:

Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован.

Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий.

Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний.

Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

ПЕРЕВОД РЕЙТИНГОВОЙ ОЦЕНКИ В ТРАДИЦИОННУЮ ДЛЯ ЗАЧЕТА:

Рейтинговая оценка 50 и менее баллов соответствует оценке «Не зачтено».

Рейтинговая оценка от 51 до 100 баллов соответствует оценке «Зачтено».

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1		Система ценообразования на предприятии: методические указания	Иркутск: ИрГУПС, 2017
Л1.2		Ценообразование: методические указания	Иркутск: ИрГУПС, 2017
Л1.3	Пименова Н. Б., Кониная Е. А., Рыжкова О. И.	Ценообразование: учебное пособие	Ижевск: УдГАУ, 2020
Л1.4	Леванова Л. Н.	Ценовая политика организации: теория и практика: учебно-методическое пособие для бакалавров по направлению 38.03.02 – «менеджмент»	Саратов: СГУ, 2022
Л1.5	Палий Н. С.	Ценообразование гостиничных услуг: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 гостиничное дело (профиль: гостинично-ресторанное дело) очной и заочной форм обучения	Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2024
6.1.2. Дополнительная литература			

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Дозорова Т. А., Зотова Г. Г.	Ценовая политика: учебное пособие	Ульяновск: УлГАУ имени П. А. Столыпина, 2013
Л2.2	Пименова Н. Б., Горбушина Н. В.	Ценообразование: учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности 38.05.01 «экономическая безопасность»	Ижевск: УдГАУ, 2015
Л2.3	Алексахина Л. В.	Маркетинговое ценообразование: практикум по выполнению контрол. работы для студ. направления подгот. 38.04.01 «экономика» заоч. форм обучения	Керчь: КГМТУ, 2016
Л2.4	Якунина А. В., Романенко О. А., Якунин С. В.	Цены и ценообразование: учебное пособие для спо	Санкт-Петербург: Лань, 2025
Л2.5	Тарханова Н. П.	Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела. Особенности ценообразования в индустрии гостеприимства: учебное пособие для спо	Санкт-Петербург: Лань, 2026

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	РОСБИЗНЕСКОНСАЛТИНГ. Информагентство
Э2	Федеральная служба государственной статистики
Э3	EREPORT.RU.мировая экономика
Э4	eLibrary.Ru : научная электронная библиотека
Э5	Информационно-правовой портал Гарант

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
6.3.1.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	Персональный компьютер ICL RAY, ЖК телевизор TCL 75 дюймов, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету
-----	--

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Методические указания определяют организацию учебного процесса по дисциплине и предназначены для формирования у обучающихся целостного понимания её структуры, содержания, видов учебной деятельности и требований к результатам освоения. Основная цель изучения дисциплины — формирование профессиональных компетенций, позволяющих решать задачи в соответствии с направленностью образовательной программы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина структурирована по модульному принципу. Каждый модуль включает теоретический материал и практическую часть, направленную на формирование умений и навыков. Текущая информация о последовательности изучения тем и формах контроля представлена в рабочей программе дисциплины.

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ В АУДИТОРНОМ РЕЖИМЕ

3.1. Подготовка к лекциям

Предварительно ознакомьтесь с планом лекции и основными понятиями темы.

В процессе лекции фиксируйте ключевые тезисы, определения, классификации, причинно-следственные связи.

Своевременно задавайте уточняющие вопросы для прояснения сложных моментов.

После лекции систематизируйте конспект, дополнив его материалами из рекомендованных источников.

3.2. Подготовка и участие в семинарских (практических) занятиях

Изучите вопросы и задания к занятию, предложенные в методических материалах.

Проработайте рекомендуемую литературу, подготовьте тезисы ответов, аргументы для дискуссии.

Выполните предварительные расчеты, анализ кейсов или подготовьте материалы для групповой работы.

Активно участвуйте в обсуждениях, деловых играх, презентациях, развивая навыки публичного выступления и командного взаимодействия.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Текущий контроль

Проводится в течение семестра для оценки регулярной учебной работы и включает:

Выполнение практических заданий.

Устные опросы, доклады, презентации.

Тестирование по отдельным темам или модулям.

Контрольные работы.

4.2. Промежуточная аттестация

По завершении изучения дисциплины проводится зачет в форме, определенной рабочей программой. К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие в полном объеме учебный план по дисциплине.

5. ПОЛУЧЕНИЕ КОНСУЛЬТАЦИЙ

Для разрешения вопросов, возникающих в процессе изучения дисциплины, вы можете обращаться к преподавателю в установленные часы консультаций. Консультации проводятся с целью оказания помощи в освоении сложных тем, подготовке к контрольным мероприятиям и разъяснении требований к выполнению работ.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности.

На лекциях преподаватель знакомит студентов с основными положениями темы, а дальнейшее усвоение материала связано с самостоятельной работой. Развитие умений самостоятельной работы происходит в процессе подготовки к занятиям.

Развиваются умения самостоятельного поиска, отбора и переработки информации. Этому способствуют разные формы постановки заданий для подготовки к занятию, количество вопросов и их формулировка, указание конкретных источников, разделов, страниц или предоставление студентам возможности самостоятельного поиска.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и

Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Критерии оценки заданий для самостоятельной работы:

Полнота и правильность выполнения всех пунктов задания.

Глубина и качество аргументации, использование релевантных теоретических концепций.

Самостоятельность мышления и творческий подход к анализу.

Качество привлеченных источников информации (актуальность, надежность).

Культура оформления работы (логичность изложения, грамотность, соответствие требованиям).

Результаты выполнения заданий самостоятельной работы могут быть использованы:

Для контроля текущего освоения материала (проверка преподавателем).

В качестве основы для выступлений на семинарских занятиях.

Для формирования портфолио учебных достижений студента.

10. ПРИЛОЖЕНИЯ