

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 01.09.2023 15:17:24

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института магистратуры



Иванова Е.А.

«30» 08 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины
Прикладные исследования в индустрии гостеприимства**

Направление 43.04.01 Сервис
магистерская программа 43.04.01.01 "Управление в сфере гостеприимства и туризма"

Для набора 2021 года

Квалификация
Магистр

КАФЕДРА Антикризисное и корпоративное управление**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	8	8	8	8
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	24	24	24	24
Контактная работа	24	24	24	24
Сам. работа	183	183	183	183
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	216	216	216	216

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 30.08.2021 протокол № 1.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Панфилова Е.А. 

Зав. кафедрой: к.э.н. доцент Синюк Т.Ю. 

Методическим советом направления: д.э.н., проф., Мишурова И.В. 

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цели освоения дисциплины - является формирование у обучающегося знаний и навыков применения прикладных аспектов исследования предприятий индустрии гостеприимства, что позволит обучающимся принимать квалифицированные решения при управлении предприятием индустрии гостеприимства.
-----	---

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПК-5:Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений

ОПК-6:Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:
основы стратегического менеджмента и принятия управленческих решений с учетом изменений во внешней среде хозяйствования предприятия (соотнесено с индикатором ОПК-5.1) основы системного анализа, эмпирических и аналитических методов исследования для сферы индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором ОПК-6.1)
Уметь:
классифицировать и оценивать управленческие решения в экономической деятельности предприятия(соотнесено с индикатором ОПК-5.2) применять эмпирические и аналитические методы исследования для сферы индустрии гостеприимства(соотнесено с индикатором ОПК-6.2)
Владеть:
навыками определения стратегии развития предприятия и прикладным инструментарием обоснования, разработки и внедрения стратегических управленческих решений(соотнесено с индикатором ОПК-5.3) навыками исследования внутренней и внешней среды предприятия индустрии гостеприимства(соотнесено с индикатором ОПК-6.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. 1. Индустрия гостеприимства как объект научно-прикладных исследований				
1.1	Тема 1.3 Основные направления и тренды изменений в индустрии гостеприимства /Лек/	2	2	ОПК-5	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2
1.2	Тема 1.2 Теоретические и эмпирические подходы исследования индустрии гостеприимства /Лек/	2	2	ОПК-5	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2
1.3	Тема 1.1 Индустрия гостеприимства в современных условиях: структура, функции, регулирование /Пр/	2	2	ОПК-5	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2
1.4	Тема 1.1 Индустрия гостеприимства в современных условиях: структура, функции, регулирование Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice /Ср/	2	28	ОПК-5 ОПК-6	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2
1.5	Тема 1.2 Теоретические и эмпирические подходы исследования индустрии гостеприимства Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice. /Ср/	2	16	ОПК-5 ОПК-6	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2
1.6	Тема 1.3 Основные направления и тренды изменений в индустрии гостеприимства Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice. /Ср/	2	16	ОПК-5 ОПК-6	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2
	Раздел 2. 2. Прикладные методы исследования внешней среды предприятия индустрии гостеприимства				

2.1	Тема 2.1 Экспертные методы :PEST-анализ макросреды, построение конкурентного профиля предприятия индустрии гостеприимства ,BCG матрица , модель 5 сил М.Портера, SWOT -анализ /Лек/	2	2	ОПК-5 ОПК-6	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2
2.2	Тема 2.1 Тема 2.1 PEST-анализ макросреды, построение конкурентного профиля предприятия индустрии гостеприимства ,BCG матрица , модель 5 сил М.Портера /Пр/	2	4	ОПК-5 ОПК-6	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2
2.3	Тема 2.1 Тема 2.1 PEST-анализ макросреды, построение конкурентного профиля предприятия индустрии гостеприимства ,BCG матрица , модель 5 сил М.Портера Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice. /Ср/	2	28	ОПК-5 ОПК-6	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2
2.4	Тема 2.2 Аналитические методы исследования: метод сценариев, метод Паттерна, бенчмаркетинг, форсайттинг, анализ "слепых" зон, анализ покупательской ценности и др. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice. /Ср/	2	28	ОПК-5 ОПК-6	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2
Раздел 3. 3. Прикладные методы исследования внутренней среды предприятия индустрии гостеприимства					
3.1	Тема 3.1 Методы анализа развития компании SWOT-анализ, SNW-анализ, VRIN-тест ,цепочки ценности товаров и услуг /Лек/	2	2	ОПК-5 ОПК-6	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2
3.2	Тема 3.1 Методы анализа развития компании SWOT-анализ, SNW-анализ, VRIN-тест ,цепочки ценности товаров и услуг /Пр/	2	10	ОПК-5 ОПК-6	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2
3.3	Тема 3.1 Методы анализа развития компании SWOT-анализ, SNW-анализ, VRIN-тест ,цепочки ценности товаров и услуг Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice. /Ср/	2	19	ОПК-5 ОПК-6	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2
3.4	Тема 3.2 Методы анализа внутренних подсистем предприятия, анализ кадрового обеспечения, финансов, технологий и цифровой зрелости предприятия Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice. /Ср/	2	18	ОПК-5 ОПК-6	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2
Раздел 4. Курсовая работа					
4.1	Курсовая работа /Ср/	2	30	ОПК-5 ОПК-6	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2
Раздел 5. Экзамен					
5.1	экзамен /Экзамен/	2	9	ОПК-5 ОПК-6	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Димитриади Н. А., Яковенко С. В.	Прикладные методы в управлении: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2014	63

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.2	Колмогоров Ю. Н., Сергеев А. П., Тарасов Д. А., Арапова С. П.	Методы и средства научных исследований: учебное пособие	Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2017	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=696137 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Сафронова Т. Н., Тимофеева А. М.	Основы научных исследований: учебное пособие	Красноярск: Сибирский федеральный университет (СФУ), 2015	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435828 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И.	Менеджмент туризма: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/517198 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1		Вестник УрФУ. Серия: Экономика и управление: журнал	Екатеринбург: Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина, 2014	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364862 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Махов, С. Ю.	Методы научных исследований: учебно- методическое пособие	Орел: Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИБ), 2019	https://www.iprbookshop.ru/95404.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Найманов, А. Я., Сатин, И. В., Турчина, Г. С.	Методология и методы научных исследований: учебное пособие	Макеевка: Донбасская национальная академия строительства и архитектуры, ЭБС АСВ, 2016	http://www.iprbookshop.ru/92340.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Нусратуллин, И. В.	Методы исследований в экономике: учебное пособие	Уфа: Башкирский институт социальных технологий (филиал) ОУП ВО «АТиСО», 2015	http://www.iprbookshop.ru/66758.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Залозная Д. В.	Системный анализ в менеджменте: учебно- методическое пособие для студентов вузов: учебно-методическое пособие	Москва, Берлин: Директ- Медиа, 2017	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484128 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

КонсультантПлюс Справочная правовая система

Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>

5.4. Перечень программного обеспечения

LibreOffice

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование. Лабораторные занятия проводятся в компьютерных классах, рабочие места в которых оборудованы необходимыми лицензионными программными средствами и выходом в Интернет.

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

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

1.2

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений			
З: основы системного анализа, принципы стратегического менеджмента для принятия управленческих решений с учетом изменений во внешней среде хозяйствования предприятия	осуществляет поиск и сбор необходимой литературы, использует различные баз данных, современные информационно-коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы, проводит сбор и обработку данных необходимых деятельности гостиничных предприятий	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы	В – вопросы к экзамену (1-30); Т – тестовые задания(1-30) ДИ- деловая игра КР-курсовая работа (1-30)
У: классифицировать и оценивать управленческие решения в экономической деятельности предприятия	выявляет проблемы, проводит анализ и использует различных источники информации для проведения анализа и оценки разрабатываемых и реализуемых проектов в гостиничном бизнесе	полнота и содержательность ответа; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	Т – тестовые задания(1-30) ДИ- деловая игра КР-курсовая работа (1-30)
В: навыками определения стратегии развития предприятия и прикладным инструментарием обоснования, разработки и внедрения стратегических управленческих решений	выполнение заданий, решение поставленных задач в соответствии с проблемой исследования; оценка разрабатываемых и реализуемых проектов в индустрии гостеприимства	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	Т – тестовые задания(1-30) ДИ- деловая игра КР-курсовая работа (1-30)
ОПК-6: Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности			

<p>З: основы системного анализа, эмпирических и аналитических методов исследования для сферы индустрии гостеприимства,</p>	<p>осуществление поиска и сбора необходимой литературы, использование различных баз данных, современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов, проведение сбора и обработки данных, необходимых для деятельности предприятий в индустрии гостеприимства</p>	<p>соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы</p>	<p>В – вопросы к экзамену (1-30); Т – тестовые задания(1-30) ДИ- деловая игра КР-курсовая работа (1-30)</p>
<p>У: применять эмпирические и аналитические методы исследования для сферы индустрии гостеприимства</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационных и коммуникационных технологий и программного обеспечения; сбор и анализ информации об проектах в индустрии гостеприимства</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет</p>	<p>Т – тестовые задания(1-30) ДИ- деловая игра КР-курсовая работа (1-30)</p>
<p>В: навыками исследования внутренней и внешней среды предприятия индустрии гостеприимства</p>	<p>выполнение заданий, решение поставленных задач в соответствии с проблемой исследования</p>	<p>соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет</p>	<p>Т – тестовые задания(1-30) ДИ- деловая игра КР-курсовая работа (1-30)</p>

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

Экзамен:

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»).

2 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

Вопросы к экзамену

1. BCG матрица преимущества и недостатки
2. GAP –анализ:преимущества и недостатки
3. PEST-анализ макросреды: преимущества и недостатки
4. SWOT-анализ: преимущества и недостатки
5. Бенчмаркетинг в сфере индустрии гостеприимства
6. Виды гостиничных услуг
7. Въездной и выездной туризм в РФ
8. Деверето целей преимущества и недостатки
9. Изменения в спросе в индустрии гостеприимства
10. Индустрия гостеприимства: структура и функции
11. Качество услуги и проблемы восприятия потребителем качества услуг
12. Классификация средств размещения
13. Ключевые блоки системного описания предприятия сервиса
14. Критерии классификации сферы услуг
15. Место управленческих исследований в системе знаний индустрии гостеприимства
16. Метод Паттерн как управленческий инструмент
17. Метод сценариев как управленческий инструмент
18. Модель оценки цифровой зрелости предприятия
19. Основные направления влияния индустрии гостеприимства на экономику
20. Основные тренды в индустрии гостеприимства
21. Построение конкурентного профиля предприятия индустрии гостеприимства
22. Пять сил конкуренции М. Портера
23. Регулирование деятельности туроператоров в РФ
24. Роль индустрии гостеприимства в современных условиях
25. Сегментация потребителей в индустрии гостеприимства
26. Теоретические и эмпирические подходы исследования индустрии гостеприимства
27. Теория иерархии потребностей А. Маслоу
28. Форсайттинг как метод исследования в индустрии гостеприимства
29. Цифровизация индустрии гостеприимства
30. Экономика впечатлений и ее роль в индустрии гостеприимства

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» (84-100 баллов) выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- оценка «хорошо» (67-83 баллов) - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;
- оценка «удовлетворительно» (50-66 баллов) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- оценка «неудовлетворительно» (0-49 баллов) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

по дисциплине «Прикладные исследования в индустрии гостеприимства»

1. Экономика впечатлений и ее роль в индустрии гостеприимства
2. Место управленческих исследований в системе знаний индустрии гостеприимства

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

по дисциплине «Прикладные исследования в индустрии гостеприимства»

1. BCG матрица преимуществ и недостатки
2. Цифровизация индустрии гостеприимства

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

по дисциплине «Прикладные исследования в индустрии гостеприимства»

1. PEST-анализ макросреды: преимущества и недостатки
2. Форсайт как метод исследования в индустрии гостеприимства

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4

по дисциплине «Прикладные исследования в индустрии гостеприимства»

1. GAP –анализ:преимущества и недостатки
2. Теория иерархии потребностей А. Маслоу

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

по дисциплине «Прикладные исследования в индустрии гостеприимства»

1. Теоретические и эмпирические подходы исследования индустрии гостеприимства
2. GAP –анализ:преимущества и недостатки

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

по дисциплине «Прикладные исследования в индустрии гостеприимства»

1. Сегментация потребителей в индустрии гостеприимства
2. SWOT-анализ: преимущества и недостатки

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

по дисциплине «Прикладные исследования в индустрии гостеприимства»

1. Роль индустрии гостеприимства в современных условиях
2. Бенчмаркетинг в сфере индустрии гостеприимства

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

по дисциплине «Прикладные исследования в индустрии гостеприимства»

1. Регулирование деятельности туроператоров в РФ
2. Критерии классификации сферы услуг

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

по дисциплине «Прикладные исследования в индустрии гостеприимства»

1. Пять сил конкуренции М. Портера
2. Виды гостиничных услуг

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

по дисциплине «Прикладные исследования в индустрии гостеприимства»

1. Построение конкурентного профиля предприятия индустрии гостеприимства
2. Дерево целей преимущества и недостатки

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

по дисциплине «Прикладные исследования в индустрии гостеприимства»

1. Метод Паттерн как управленческий инструмент
2. Изменения в спросе в индустрии гостеприимства

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12

по дисциплине «Прикладные исследования в индустрии гостеприимства»

1. Метод сценариев как управленческий инструмент
2. Индустрия гостеприимства: структура и функции

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

по дисциплине «Прикладные исследования в индустрии гостеприимства»

1. Метод сценариев как управленческий инструмент
2. Ключевые блоки системного описания предприятия сервиса

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

по дисциплине «Прикладные исследования в индустрии гостеприимства»

1. Модель оценки цифровой зрелости предприятия
2. Основные тренды в индустрии гостеприимства

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15

по дисциплине «Прикладные исследования в индустрии гостеприимства»

1. Основные направления влияния индустрии гостеприимства на экономику
2. Классификация средств размещения

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Какие признаки отличают туриста от всех остальных путешественников согласно Российскому Законодательству?

- 1) цель поездки;
 - 2) расстояние и продолжительность;
 - 3) цель поездки и расстояние;
 - 4) продолжительность и цель поездки.
2. Какими временными параметрами пребывания вне постоянного места жительства ограничено понятие «турист» согласно определению ООН, данному в 1993 г.?
- 1) от 12 до 24 часов;
 - 2) от 24 часов до года;
 - 3) от 24 часов до 6 месяцев;
 - 4) от 24 часов до нескольких лет.
3. Какая из перечисленных поездок является туристской согласно Российскому законодательству?
- 1) мистер X отправился в двухлетнее кругосветное путешествие на собственной яхте;
 - 2) мадам X, выехавшая на несколько месяцев в другую страну, работает в семье гувернанткой;
 - 3) мистер X и У отправились организованной группой в Китай на выставку ЭКСПО;
 - 4) мадам X поехала отдохнуть в Новую Зеландию на неопределенный срок.
4. Укажите категорию, не относящуюся к туристам и экскурсантам согласно международной практике?
- 1) однодневные посетители, находящиеся в стране (месте) временного пребывания менее 24 часов (без ночевки);
 - 2) лицо, находящееся в месте временного пребывания до года;
 - 3) группа лиц, осуществляющая поездку с паломническими целями в течение 3 месяцев;
 - 4) работник приграничной зоны.
5. Туроператор, согласно Российскому Законодательству, – это:
- 1) посредник между разработчиком турпродукта и клиентом;
 - 2) туристская фирма, которая разрабатывает, продвигает и реализует турпродукт;
 - 3) крупная туристская компания;
 - 4) любая компания, оказывающая туристам услуги.
6. Что не относится к экономической функции туризма?
- 1) создание новых рабочих мест;
 - 2) восстановление работоспособности населения;
 - 3) развитие местной инфраструктуры;
 - 4) увеличение валютных поступлений.
7. Какой из факторов, влияющих на развитие туризма, относится к динамичному?
- 1) использование рабочего времени;
 - 2) географический;
 - 3) культура питания;
 - 4) климатический.
8. Какой из вариантов наиболее отражает сущность экологического туризма?
- 1) охрана относительно нетронутых уголков природы;
 - 2) сохранение местной флоры и фауны с помощью средств от экотуризма и обеспечение занятости местного населения;
 - 3) занятость местного населения;
 - 4) получение прибыли и занятость местного населения.
9. Что принято называть в экономике международного туризма пассивным туризмом?

- 1) экспорт услуг туристам;
- 2) наблюдение за спортивными мероприятиями;
- 3) въезд туристов;
- 4) выезд туристов и вывоз из страны валютных средств.

10. Какой из ответов отражает ситуацию, при которой для Германии характерен туристский импорт, а для Великобритании – туристский экспорт?

- 1) из Германии в Великобританию – ввоз туристских впечатлений, а из Великобритании в Германию – ввоз валюты;
- 2) в Великобританию – ввоз валюты и туристов, а в Германию – вывоз туристских впечатлений и сувениров;
- 3) в Германию – ввоз туристских сувениров, впечатлений и валюты, а в Великобританию – ввоз туристов;
- 4) в Великобританию – ввоз туристских впечатлений и сувениров, в Германию – ввоз туристов и валюты.

11. Безопасность в туризме – это:

- 1) личная неприкосновенность туристов;
- 2) безопасность принимающих государств и туристов;
- 3) экологическая безопасность и безопасность туристских фирм;
- 4) личная безопасность туристов и их имущества, безопасность туристских фирм, принимающих государств и экологическая безопасность.

12. Основные преимущества авиационного транспорта для туристов:

- 1) низкая стоимость;
- 2) комфортабельность и скорость;
- 3) скорость доставки;
- 4) продолжительность и высота полета.

13. От чего зависит обслуживание на авиатранспорте?

- 1) от цены;
- 2) от продолжительности полета;
- 3) от социального положения;
- 4) от класса обслуживания.

14. Трансфер – это:

- 1) предоставление автобуса для обеспечения встречи туристов или туристских групп;
- 2) проезд туристов из одной страны в другую через промежуточные страны;
- 3) предоставление транспортного средства для обеспечения встречи / проводов туристов или туристских групп;
- 4) индивидуальное путешествие на автомобиле.

15. Основной международной организацией, регулирующей деятельность воздушного транспорта, является:

- 1) IATA;
- 2) ИНА;
- 3) РСПТИ;
- 4) WTO.

16. Какой из перечисленных видов транспорта является для туристов наиболее комфортабельным?

- 1) автобус;
- 2) круизное судно;
- 3) самолет;
- 4) автомобиль.

17. Какие элементы включает в себя концепция круизного отдыха?

- 1) перевозка туристов;

- 2) перевозка и время на берегу;
- 3) перевозка и питание;
- 4) перевозка, питание, развлечения и время на берегу.

18. Чартерные авиаперевозки – это:

- 1) авиапоездка в один конец;
- 2) перевозка для shop туристов;
- 3) перевозка «вне расписания»;
- 4) поездка для бизнес-туристов.

19. По какой схеме исторически происходило развитие гостиничного бизнеса в России?

- 1) таверна – мотель;
- 2) постоялый двор – гостиница;
- 3) корчма – гостиница;
- 4) капеллями – мотель.

20. Средства размещения в России – это:

- 1) любые объекты, предназначенные для временного проживания туристов;
- 2) совокупность гостиничных предприятий;
- 3) любые заведения (кроме гостиниц), предоставляющие места для ночлега туристам;
- 4) специализированные заведения, основная деятельность которых заключается в предоставлении услуг размещения.

21. Какое из средств размещения не относится в России к специализированным?

- 1) пансионат;
- 2) санаторий;
- 3) лагерь труда и отдыха;
- 4) конгресс-центр.

22. Национальная классификация гостиниц основана на:

- 1) системе баллов;
- 2) системе разрядов;
- 3) буквенной системе;
- 4) системе звезд.

23. Франчайзинг предусматривает:

- 1) правовую независимость партнеров;
- 2) слияние в одно предприятие;
- 3) передачу прав пользования торговой маркой без обязательств с другой стороны;
- 4) неподчинение управленческим критериям крупной фирмы в течение времени, обусловленного договором.

24. К какому типу зарубежных гостиниц относится гостиница, отвечающая таким параметрам: сдаваемый в аренду коттедж на пять номеров типа апартамент, расположенный у побережья Франции?

- 1) гостиница-апартамент;
- 2) мотель;
- 3) курортная гостиница;
- 4) гостиница типа кондоминимум.

25. Какая из перечисленных функций не является основополагающей при разработке организационной структуры гостиницы?

- 1) разделение труда;
- 2) установка обязанностей и ролей;
- 3) установка дисциплины;
- 4) определение каналов взаимосвязи.

26. К какой службе гостиницы относятся следующие функции: проводы гостя в номер и доставка багажа?

- 1) горничные;
- 2) портье;
- 3) посыльные;
- 4) швейцары.

27. Какое из предприятий общественного питания не установлено Российским Законодательством как тип?

- 1) закусочная;
- 2) буфет;
- 3) кафе;
- 4) столовая.

28. К материально-бытовым услугам предприятий общественного питания относят:

- 1) сбор использованной посуды и ее мойка;
- 2) проведение концертов;
- 3) консультации посетителей по вопросам приготовления блюд;
- 4) расчет с посетителями.

29. Приготовление кулинарной продукции для банкета, осуществляемое в помещении заказчика и под его контролем, – это:

- 1) буфет;
- 2) кейтеринг;
- 3) раздаточное предприятие;
- 4) индивидуальный кейтеринг.

30. Заготовочные цеха общественного питания осуществляют следующую функцию:

- 1) тепловая обработка;
- 2) производство полуфабрикатов;
- 3) оформление блюд;
- 4) реализация кулинарной продукции.

31. Континентальный завтрак – это:

- 1) легкий завтрак;
- 2) завтрак в форме бранча;
- 3) полный завтрак;
- 4) завтрак для туристов.

32. Что не входит в состав торговых помещений предприятий общественного питания?

- 1) буфет;
- 2) сервизная;
- 3) холодный цех;
- 4) гардероб.

33. Какой форме организации питания соответствует следующая характеристика: «Четырехзвездочная гостиница организует праздничный обед с 12 до 16. Предлагается большой выбор холодных закусок, десертов, шампанское, отдельная развлекательная программа для детей»:

- 1) шведский стол;
- 2) английский завтрак;
- 3) табльдот;
- 4) бранч.

34. Что не верно характеризует таймшер?

- 1) срок владения до 10 лет;
- 2) год делится условно на 52 недели;
- 3) возможна передача владения по наследству;
- 4) расчетная единица – неделя.

35. Туристские ресурсы – это:

- 1) рекреационные ресурсы;
- 2) природные, географические, историко-культурные ресурсы;
- 3) материально-технические ресурсы;
- 4) географические, природно-климатические, историко-культурные ресурсы и инфраструктура.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» (20 - 25 баллов) выставляется обучающемуся, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной темы дисциплины в соответствии с поставленными целями и задачами обучения; грамотное и логически стройное изложение материала при обосновании вывода;
- оценка «хорошо» (14-19 баллов) - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины
- оценка «удовлетворительно» (8-13 баллов) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- оценка «неудовлетворительно» (0-7 баллов) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Примерные темы докладов

1. Методы повышения Эффективности межкультурного общения.
2. Обслуживание иностранных гостей на предприятиях гостеприимства.
3. Таймшер.
4. Разъездной кейтеринг.
5. Кейтеринг вне помещения.
6. Особенности гостиничных услуг.
7. Главные аспекты гостеприимства.
8. Факторы, формирующие качество гостиничных услуг.
9. Процесс диверсификации в гостеприимстве.
10. Требования социального назначения в гостеприимстве.
11. Эстетические требования потребителя.
12. Слияние компаний в стратегические альянсы в индустрии гостеприимства.
13. Формирование торговой марки продукта в индустрии гостеприимства.
14. Процесс специализации в сфере гостеприимства.
15. Тенденция географического расширения в индустрии гостеприимства.
16. Типология потребителей. Интроверты. Особенности поведения
17. Типология потребителей. Экстраверты. Особенности поведения
18. Эргономические требования в гостеприимстве.
19. Психологические факторы риска в гостеприимстве.
20. Требования безопасности в потреблении услуг.
21. Требования к работникам сферы гостеприимства.
22. Принципы управления персоналом в сфере гостеприимства.
23. Правила международного служебного этикета работников сферы гостеприимства.
24. Методы повышения эффективности руководства персоналом в гостеприимстве.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» (20-25 баллов) выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- оценка «хорошо» (14-19) баллов), если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- оценка «удовлетворительно» (8-13), если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- оценка «неудовлетворительно» (0- 7), если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Деловая игра

Деловая игра к теме: «Оценка эффективности и качества управленческого решения»

Цель выявить преимущества и недостатки принятия решений в коллективе в зависимости от организационной модели предприятия.

Сценарий:

1. Группе раздаются распечатки моделей компании по Л.Константинову. Они с ними знакомятся в течение (10 минут).
2. В группе обсуждаются особенности каждой из моделей (15 мин).
3. Группа разбивается на 4 подгруппы, каждая из которых принимает решения согласно той модели организации, которую выбрала.
4. Участники группы сами определяют роли и вырабатывают решение по предложенной проблеме (15 мин).
5. Презентация принятых решений каждой из команд (15 мин.)
6. Далее руководители меняются организациями и приходят в новые компании для принятия решения. Проигрывается ситуация без подготовки (10 мин).
7. Подведение итогов по результатам деловой игры (15 мин.)

Методические материалы для проведения деловой игры

Модель «закрытой» организации

Модель закрытой организации представляет собой самую известную в истории форму организационного устройства, которую обозначили пирамидой.

Жизненным примером, иллюстрирующим специфику такой формы организации, может служить, например, армейское подразделение или крупное производственное предприятие.

Как следует уже из названия символа, «Закрытая» организация представляет собой жёсткую иерархическую структуру с совершенно определёнными отношениями власти и подчинения. На вершине пирамиды находится руководитель, который по своим психологическим характеристикам, как правило, оказывается лидером авторитарного склада, тяготеющим к созданию системы абсолютного подчинения. Он сам принимает решения, «спуская» их по иерархической лестнице и доводя до тех людей или подразделений, которым они предназначены. Лидер контролирует выполнение распоряжений и применяет санкции по своему усмотрению.

Организационная структура «закрытой организации» очень чётко прорисована, и ни у руководителей, ни у подчинённых не возникает вопроса о том, кому они подчиняются, кто подчиняется им или какому подразделению организации они относятся. Эта ясность позиции облегчает жизнь людей в структуре такого типа, компенсируя отсутствие возможности реально принимать участие в выработке решений возможностью строго ограничить пределы своей ответственности.

Коммуникативные процессы и передача информации при такой организационной модели происходят в основном по вертикали: от руководителя вниз, к тем, кому нужна данная информация, или от сотрудников, которые получили некие данные, вверх к руководителю. Информация «придерживается» руководителем, поскольку обладание информацией в такого рода структурах – это признак обладания властью. Такой способ коммуникаций, естественно, приводит к тому, что значительная масса сотрудников оказывается вне многих коммуникационных потоков, а потому люди часто не знают, что происходит в компании, и жалуются на дефицит информации.

Безусловным достоинством «закрытой» организационной модели является определённая структура организационных структур, на нехватку которой сегодня сетует большинство руководителей бизнеса, чёткость в распределении функциональных и должностных позиций, ролей и ответственности. Кроме того, при законченном воплощении такой модели резко повышается производительность труда. Эта модель оптимальна для построения производственных конвейеров и выпуска однотипной продукции. Но «закрытая организация» консервативна: это структура, наиболее подходящая для работы в стабильной внешней среде, когда заданные условия практически не меняются и когда задача «перенастройки конвейера» возникает нечасто.

Говоря о слабых сторонах модели, в первую очередь стоит отметить именно её небольшую способность к изменениям. Ведь подобного типа организация требует в ситуации изменений полной перестройки своей структуры и всех систем организационных отношений. Понятно, что это очень большой недостаток для бизнес организации, поскольку готовность к изменениям и мобильность – два основных свойства, обеспечивающих эффективность организации на рынке.

Однако, несмотря на то что для обеспечения эффективности бизнеса «закрытая модель» оказывается не самой лучшей в условиях динамично меняющейся среды, она тем не менее нравится многим людям, чей психологический склад требует жизни в ситуации стабильности и определенности, чёткости и ясности. Авторитарный лидер даёт им уверенность в завтрашнем дне, ему же отдаётся ответственность за всё происходящее. В современном российском бизнесе тяга к стабильности выражена очень сильно, а потому найти исполнителей в жёсткую структуру, оказывается легче, чем в какую-либо другую. И если бизнес выбрал для себя устойчивую нишу и пользующийся спросом продукт, «закрытая» модель может способствовать резкому увеличению его продуктивности.

Модель «открытой» организации

Прообразом «открытой» организации, символом которой выступает круг, является классический английский парламент.

Круг отражает основные характеристики такого типа устройства организации и иллюстрирует главное свойство «открытой модели» - совместность и психологическое партнёрство людей. Эта совместность выражается прежде всего в выработке решений, которые обсуждаются всеми сотрудниками и принимаются на основе консенсуса. Все участники полноценно и равноправно обсуждают возможные варианты и принимают взвешенное решение благодаря одинаковому праву на получение все необходимой для этого информации, полностью открытой для всех. Формой подобного рода работы выступает «круглый стол», за которым участники дискуссии в процессе реального обмена информацией и определения позиций приходят к определённому результату. Таким образом, основным способом работы такой структуры является разговор «равных с равными».

Психологически интересна при этом позиция лидера «открытой» организации. Задачей его в работе с сотрудниками является создание условий для свободного обмена мнениями, организация процесса обсуждения и получение устраивающего всех результата. В этом смысле позиционно лидер выступает «фасилитатором» или «модератором», который лишь задаёт форму разговора и направляет его в нужное русло, оставаясь в содержательном плане одним из участников процесса. Понятно, что такой стиль лидерства предполагает наличие навыков работы с группой, хороших коммуникативных способностей и, что самое главное, умения точно выдерживать свою ролевую позицию.

Что касается персонала «открытой» организации, то здесь хорошо себя чувствуют люди, для которых предпочтительна и комфортна позиция равных. Такие люди ждут уважительного отношения к себе и сами в свою очередь так же относятся к партнёрам по работе. Готовность проявлять инициативу и брать на себя ответственность напрямую связана с тем, что сотрудники чувствуют свою причастность к происходящему в организации и могут в полной мере реализовывать собственный потенциал. Корпоративная культура при этом держится на идее «наша компания» и способствует формированию чувства «мы».

Построенная по принципу «открытой» модели организация достаточно демократична и способна к изменениям. В этом отношении она ближе к «случайной» модели, хотя, безусловно, не дотягивает до неё:

если «случайная организация» фактически находится в постоянном процессе трансформаций, то организация «открытого типа» при необходимости легко может быть изменена. Тем не менее и у такой столь привлекательной с виду организационной модели есть свои недостатки. Главное, что заставляет всерьёз задуматься о применимости данной модели в её чистом варианте для бизнеса, - это колоссальные потери времени, которыми сопровождается любое принятие решений, построенных по описанному типу. Действительно, если каждый их членов организации будет высказывать своё мнение и каждая позиция будет обсуждаться по-настоящему, то предсказать, когда же люди смогут достичь консенсуса, не возьмётся никто. Однако всем известно, что временный ресурс – один из главных ресурсов организации в бизнесе, который уже в наши дни даже при недостаточно развитом российском рынке часто оказывается более приоритетным, чем финансовые, кадровые и другие ресурсы.

Модель «случайной» организации

Прямой противоположностью «закрытой» модели является модель «случайная», которая находится в оппозиции к первой прежде всего по линии готовности к изменениям. В отличие от организации «закрытого типа», «случайная» организация является образованием чрезвычайно динамичным и способным быстро перестраиваться. Эта модель кажется настолько неструктурированной, что может вызвать сомнения, есть ли здесь организация вообще. И тем не менее существуют её устойчивые исторические формы – например, многие организации в науке, где разные научные исследования, формально объединённые общей темой, ведутся разными сотрудниками, в свою очередь объединёнными в один отдел или одну лабораторию.

Организации «случайного» типа устроены так, что они обеспечивают максимальное автономное существование своим членам и дают возможность проявления личного творчества в процессе самостоятельной работы. Сотрудники работают самостоятельно, разыскивая нужную им информацию, горизонтальные коммуникации достаточно ограничены, так как общие интересы сведены к минимуму. Закреплённой организационной структуры здесь может и не быть вовсе, а принятие решений не носит какого-либо определённого характера. Случайность в принятии решений, случайность коммуникаций дали название этой организационной модели.

Интересна позиция лидера организации, имеющей такого рода устройство. Эффективным руководителем здесь выступает человек, работающий в стиле «попустительского» лидера, доверяющего людям и считающего, что люди сами в состоянии выполнить свою работу. Именно поэтому терпимость и умение находить компромиссы – главные психологические требования к лидеру «случайной» организации.

Сотрудникам таких структур с удовольствием становятся люди с сильной творческой ориентацией, которым важно, чтобы им давали возможность самостоятельно работать и не вмешиваться в их дела. К любому контролю извне они относятся с неприязнью, воспринимая его как ущемление своих интересов. В этом, в частности, кроется причина того, что организация менеджмента и построение системы управления в «случайной» модели если и не полностью обречено на провал, то по крайней мере, весьма затруднительно. «Случайные» модели в бизнесе тем не менее доказали свою живучесть и эффективность на ранних стадиях предпринимательской активности, где их большая гибкость и умение находить новые пути с учётом вновь открывающихся обстоятельств способствовали закреплению организации на рынке.

Модель «синхронной» организации

Модель синхронной организации выявили при анализе религиозных сект, партий и разного рода идеологических объединений.

Главным стержнем, вокруг которого выстраивается «синхронная» организация, выступает фигура лидера. Лидером такой структуры становится обычно человек харизматического склада, своей силой и энергией привлекающий к себе других людей и способный вдохновить их на достижение поставленной им цели. Основным механизмом управления здесь становится мотивация сотрудников и увязывание их персональных интересов с интересами дела.

Вся организационная структура выстраивается в соответствии с поставленной целью. Целые подразделения и отдельные люди получают своё место в общем движении и осознают свою роль в достижении общего результата. По определённости и ясности позиций модель близка к модели

«закрытой», но в отличие от неё акцент здесь делается не на страхе наказания («Если не выполните поручение, будет то-то и то-то...»), а на позитивной мотивации совместного достижения желаемого результата.

Чтобы достичь этого, на начальных этапах создания организации лидером проводится серьёзная работа по «заражению» своей идеей, разъяснению и согласованию направления выбранного движения с основными участниками. Главная задача руководителя при этом – найти в людях точки опоры, дав им чёткое видение перспективы.

Говоря о сотрудниках такой организации, стоит иметь в виду, что психологически это должны быть люди, готовые к самостоятельной работе в рамках поставленной цели. В первую очередь это, конечно, касается менеджеров и руководителей, но не менее важно и для исполнительского звена. Самостоятельность и ответственность – вот основные психологические свойства, требуемые «синхронной» моделью.

И в том случае, если руководителю удастся нацелить людей и расставить их по местам, жизнь подобной организации начинает напоминать течение реки: все движутся в одном направлении, навстречу намеченному результату. При этом в самом движении достаточно автономно существуют разные отделы и специалисты, как параллельные стрелки.

У «синхронной» модели тоже есть свои уязвимые места» Главное из них – её достаточно невысокая способность к организационным изменениям. Если поставленная цель оказывается достигнутой или в какой-то момент обнаруживается её неадекватность, то и в том и в другом случае изменить течение реки оказывается чрезвычайно непросто. Для того надо начинать сначала всю работу по формулировке цели лидером, привлечению людей, их позиционированию и т.д. А на это требуется время и силы.

В реальности имеются серьёзные предпосылки для того, чтобы такого рода модель могла прижиться в существующей ситуации. Следование за харизматическим лидером было и остаётся по сей день в российской истории привычкой и потребностью для многих людей; такой образ жизни вполне соответствует отечественному менталитету.

Трудность внедрения организационной модели «синхронного» типа в российском бизнесе состоит в том, что готовность взять на себя ответственность и получить требуемый результат в нашем менталитете зачастую уступает место тенденции избегания всякой ответственности внешнему контролю.

Задание группе: Согласно модели Вашей организации проиграть ситуацию рабочего совещания на котором присутствовали бы все руководящие работники вашего предприятия. По результатам совещания Вам необходимо принять решение и наметить план действий.

Материально-технические средства – заранее подготовленные раздаточный материал, видеокамера, телевизор.

Критерии оценки:

оценка «отлично» (20-25 баллов), если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

оценка «хорошо» (14 -19 баллов), если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

оценка «удовлетворительно» (8 -13 баллов), если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

оценка «неудовлетворительно» (0-7 балла), если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

ТЕМЫ КУРСОВЫХ РАБОТ

1. Роль индустрии гостеприимства и методы ее исследования в современных условиях
2. Оценка современных трендов развития индустрии гостеприимства
3. Теоретические и эмпирические подходы исследования индустрии гостеприимства
4. Место управленческих исследований в системе знаний индустрии гостеприимства
5. Изменения в спросе в индустрии гостеприимства
6. Сегментация потребителей в индустрии гостеприимства
7. Экономика впечатлений и ее роль в индустрии гостеприимства
8. Основные направления влияния индустрии гостеприимства на экономику
9. Цифровизация индустрии гостеприимства
10. Динамика различных сфер индустрии гостеприимства
11. Критерии классификации сферы услуг
12. Виды гостиничных услуг
13. Качество услуги и проблемы восприятия потребителем качества услуг
14. Регулирование деятельности туроператоров в РФ
15. Классификация средств размещения
16. Въездной и выездной туризм в РФ
17. Бенчмаркетинг в сфере индустрии гостеприимства (на конкретном примере предприятия индустрии гостеприимства)
18. Девереве целей преимущества и недостатки(на конкретном примере предприятия индустрии гостеприимства)
19. BCG матрица преимущества и недостатки(на конкретном примере предприятия индустрии гостеприимства)
20. GAP –анализ:преимущества и недостатки(на конкретном примере предприятия индустрии гостеприимства)
21. PEST-анализ макросреды: преимущества и недостатки (на конкретном примере предприятия индустрии гостеприимства)
22. SWOT-анализ: преимущества и недостатки(на конкретном примере предприятия индустрии гостеприимства)
23. Ключевые блоки системного описания предприятия сервиса(на конкретном примере предприятия индустрии гостеприимства)
24. Метод Паттерн как управленческий инструмент (на конкретном примере предприятия индустрии гостеприимства)
25. Метод сценариев как управленческий инструмент(на конкретном примере предприятия индустрии гостеприимства)
26. Модель оценки цифровой зрелости предприятия (на конкретном примере предприятия индустрии гостеприимства)
27. Построение конкурентного профиля предприятия индустрии гостеприимства (на конкретном примере предприятия индустрии гостеприимства)
28. Пять сил конкуренции М. Портера (на конкретном примере предприятия индустрии гостеприимства)
29. Теория иерархии потребностей А. Маслоу(для конкретной целевой группы)
30. Форсайттинг как метод исследования в индустрии гостеприимства (на конкретном примере предприятия индустрии гостеприимства)

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» (84-100 баллов) выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами плана курсовой работы;

правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- оценка «хорошо» (67-83 баллов) - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;
- оценка «удовлетворительно» (50-66 баллов) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- оценка «неудовлетворительно» (0-49 баллов) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме курсовой работы и экзамена.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 3. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных разделов, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки описания и анализа основных технологических процессов на гостиничных предприятиях.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад и презентацию по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО КУРСОВОЙ РАБОТЕ

Написание любой научной работы предполагает ряд этапов, на каждом из них решаются определенные задачи. Следование системе этапов при работе над курсовым исследованием позволит, во-первых, рационально использовать сравнительно короткий промежуток времени, которым располагает студент и, во-вторых, написать работу, содержащую все основные элементы полноценного научного текста.

1. Первым этапом является выбор темы. Важность этого этапа в том, что тема определяет содержание работы, характер литературы, с которой необходимо будет работать; от темы зависят и конкретные критерии качества написанной работы. Неудачный выбор темы может повлечь за собой необходимость ее изменения, существенные переделки. Выбор темы должен быть согласован с научным руководителем и утвержден им. Выбирая тему, относящуюся к любому разделу курса, необходимо самостоятельно ознакомиться с ее содержанием, чтобы обосновать свой выбор перед научным руководителем и

утвердить тему. Следует иметь в виду, что работа над темами теоретического характера предполагает не только хорошее владение содержанием учебного курса, но и ознакомление с вопросами темы, выходящими за его пределы.

2. Следующим после выбора темы этапом является подбор литературы. Подбор литературы

осуществляется студентом самостоятельно. Студент должен научиться работать с различными видами библиотечных каталогов.

Работа по подбору литературы предполагает, что вы уже знакомы с основной проблематикой темы. Подбор литературы начинается после основательной работы над соответствующими разделами учебника и конспектом лекций, если тема уже освещалась в лекциях.

Количество подобранной по теме литературы (монографий, статей, разделов учебной литературы) должно быть обозримым в течение периода времени, который вы можете для этого выделить (обычно четверть всего времени работы над курсовым проектом).

Литературу, подобранную по теме, необходимо обрабатывать, т.е. бегло ознакомиться с ее содержанием и отобрать те работы, которые вы будете непосредственно использовать для написания курсового проекта. После того, как круг используемой литературы определен окончательно (обычно он находится в пределах 10-14 позиций для работы объема курсовой), с литературой работают более основательно: читают, делают выписки и, самое главное, сравнивают, проводят аналогии, вырабатывают свое понимание вопроса и фиксируют его в записи. При этом важно скрупулезно записывать источники, из которых вы берете фактические данные, таблицы, выписывать фрагменты, которые собираетесь впоследствии цитировать. Если не делать этого, то в дальнейшем невозможно будет воспользоваться этими материалами и безупречно оформить работу.

Результатом работы с литературой должно стать более или менее целостное видение проблемы – представление о ее важнейших частях и взаимосвязях между ними.

3. Следующий этап – составление плана курсовой работы. Фактически необходимо составить два плана. Первый – это план, который содержит оглавление работы. Кроме введения и заключения, он содержит несколько пунктов, отражающих структуру и содержание курсовой работы. Роль этого плана двойка. Во-первых, он определяет круг вопросов, которые будут освещены в курсовой работе и отражают ваше видение темы; во-вторых, он информирует будущего читателя о содержании работы.

Составив план – оглавление, приступают к работе над подробным планом-конспектом. Он является чисто рабочим инструментом, поэтому его форма и объем произвольны. Кроме пунктов оглавления, такой план часто включает подпункты, расширяющие и конкретизирующие основное содержание работы. Подпункты, в свою очередь, включают отсылки к выпискам, которые вы делали ранее, указываются страницы книг, где расположен нужный вам материал, выписываются положения, которые вы считаете важными для содержания работы. План-конспект ляжет в основу первого (чернового) варианта работы.

Глубоко продуманный план, его четко сформулированные вопросы во многом определяют конечный успех исследования.

Итак, курсовая работа должна содержать введение, основную часть и заключение.

Во введении формулируются цель и задачи исследования, очерчивается круг вопросов, с помощью которых предполагается раскрыть содержание темы. Целью исследования обычно является необходимость нечто изучить, исследовать, объяснить, найти и т. п. Задачи исследования конкретизируют цель и могут быть сформулированы следующим образом: рассмотреть..., продемонстрировать..., показать связь..., доказать..., раскрыть..., определить и т. п.

В основной части раскрывается суть изучаемой проблемы посредством последовательного рассмотрения отдельных вопросов: с помощью решения частных задач достигается цель, сформулированная во введении.

В решении частных задач можно действовать двумя основными методами: дедукции или индукции. В первом случае путь мышления ведет от общего к частному, т. е. от общих положений к частным суждениям. Во втором случае мышление двигается в направлении от частного к общему, т. е. от разрозненных, отдельных фактов к общим положениям. В реальной практике научного познания эти два метода взаимосвязаны. Применительно к курсовой работе последовательность решения задачи может выглядеть следующим образом:

постановка проблемы – изложение определенной точки зрения – аргументы, подтверждающие

данную позицию – факты, иллюстрирующие эти аргументы, резюмирование рассуждений, выводы. Далее переход к решению другой задачи.

Рассматривая вопросы, являющиеся дискуссионными (спорными), желательно показать различные подходы в решении этих вопросов и определить свою позицию.

Основная часть должна быть разбита на параграфы (главы) в соответствии с поставленными задачами.

Заключение содержит основные выводы, историческую, научную, личную оценку описываемого явления или изучаемой проблемы. В заключение должны быть кратко, четко сформулированы ответы на вопросы, обозначенные во введении, показана практическая значимость проведенного исследования, намечены перспективы изучения поставленных задач. Согласно академической практике, введение и заключение пишутся после завершения основной части работы.

В тексте курсовой работы неизбежно придется ссылаться на используемые источники, приводить таблицы, факты и т.п. Оформление цитируемых источников имеет определенные правила. Так, автор работы на соответствующей странице обязан внизу сделать сноску с указанием названия источника, фамилии и инициалов его автора, места и года издания, а также страницы. Если речь идет о коллективной работе, следует указать фамилию и инициалы ответственного редактора. При этом каждая сноска нумеруется.

К работе следует приложить список использованных источников. Его также составляют с учетом определенных требований в соответствии с государственным стандартом.

Итак, повторим основные этапы работы:

1. Выбор темы и ее утверждение у научного руководителя.
2. Подбор литературы.
3. Составление плана.
4. Написание работы (сначала в черновом варианте, затем после обдумывания получившейся структуры, содержания, итогов исследования, внесения необходимых корректив – в окончательном варианте).
5. Проверка правильности оформления (тительного листа, оглавления, библиографического списка, ссылок в тексте, наличия полей в тексте, нумерации страниц).

Работа должна быть написана грамотно, аккуратно. Листы прочно скреплены.

Курсовая работа имеет следующую структуру: а) содержание; б) введение; в) основной текст; г) заключение; д) список использованных источников.

Все части курсовой работы должны быть логично связанными между собой, без резких переходов из одной в другую.

Введение к курсовой работе имеет ориентировочный объем 2-3 страницы и должно содержать обоснование актуальности темы, анализ состояния соответствующей проблемы, а также цели и задачи предстоящего исследования.

Курсовая работа содержит титульный лист. Второй лист курсовой работы представляет собой ее план. Основной текст курсовой работы должен быть поделен на пункты, а они, в свою очередь, – на подпункты. Пункты работы должны быть равнозначными по объему.

Заключение содержит четко сформулированные выводы, сделанные студентом в ходе исследования, и имеет приблизительный объем 1-2 страницы.

Библиографический список должен содержать не менее 14 источников и должен быть оформлен в соответствии с общими требованиями.

Общие требования, предъявляемые к оформлению курсовой работы. Ориентировочный объем курсовой работы 30-35 страниц текста. Введение, каждый пункт работы, заключение, а также библиографический список начинаются с отдельной страницы и снабжаются соответствующими заголовками или подзаголовками. На последней странице курсовой работы, непосредственно под списком использованной литературы, указывается дата окончания работы и ставится личная подпись студента. Курсовая работа оформляется в папке-скоросшивателе с прозрачной верхней обложкой.

Содержание работы должно соответствовать ее теме и плану. Не следует необоснованно увеличивать их объем, останавливаясь на второстепенных, прямо не относящихся к теме исследования, аспектах. При формулировании собственных суждений следует избегать таких выражений, как «по моему мнению», «я думаю» и т.п., т.е. писать от первого лица. При использовании в тексте цитат, норм правовых актов, заимствованных таблиц и схем следует руководствоваться правилами оформления сносок и ссылок на соответствующие источники.

Сноски имеют постраничную нумерацию, то есть первая сноска на каждой странице нумеруется цифрой 1. Печатание сносок с использованием сквозной нумерации в конце работы не допускается. Сноски печатаются на тех страницах, к которым относятся, и отделяются от основного текста чертой. В текстовом редакторе «MicrosoftWord» сноска оформляется следующим образом: стиль шрифта «TimesNewRoman», размер: «10», междустрочный интервал: 1. Отступ абзаца по первой строке – 1 см, выравнивание – «по ширине».

Заимствование текста без ссылки на источник цитирования, т.е. плагиат, не допускается и является основанием для направления работы на доработку. Антиплагиат -60% оригинальности.

Текст работы печатается с одной стороны стандартного листа формата А4 через 2 интервала – в случае машинописного набора, или через 1,5 интервала – в случае компьютерного набора, с выравниванием «по ширине», в том числе и при оформлении списков. В текстовом редакторе «MicrosoftWord»: стиль шрифта «TimesNewRoman», размер: «14», отступ абзаца – 1 см (по линейке табуляции).

Заголовки глав, параграфов, пунктов печатаются шрифтом с выделением «жирный», с выравниванием «по ширине» и с отступом абзаца указанного размера по первой строке. Точка в конце заголовка не ставится. В тексте работы запрещается использовать выделение «жирный» (кроме указанных заголовков), а также шрифт другого стиля.

В работе используется сквозная нумерация страниц. Титульный лист считается первым, но не нумеруется. Нумерация страниц начинается с третьего листа работы – введения. Номера страниц проставляются в правом верхнем углу.

Работа должна быть выполнена грамотно и аккуратно, с обязательным соблюдением рекомендуемых правил и требований. Не допускаются произвольные сокращения слов, исправления и зачеркивания. Грамматические и стилистические ошибки снижают уровень оценки работы. Нарушение правил оформления работы является основанием для направления работы на доработку.

Каждая страница должна быть оформлена с четким соблюдением размера полей: слева – 30 мм, сверху – 20 мм, справа – 10 мм, снизу – 20 мм.