

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность:

Документ подписан в:

Дата подписания: 30.06.2026 21:13:42

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Т.К. Платонова

«25» мая 2026 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Управление гостиничными комплексами**

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) программы бакалавриата

43.03.01.01 Управление в индустрии гостеприимства и туризма

Для набора 2026 года

Квалификация

Бакалавр

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

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		6 (3.2)		Итого	
	Неделя		16 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	32	32	48	48
Практические	16	16	32	32	48	48
Итого ауд.	32	32	64	64	96	96
Контактная работа	32	32	64	64	96	96
Сам. работа	40	40	44	44	84	84
Часы на контроль			36	36	36	36
Итого	72	72	144	144	216	216

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом Университета (протокол № 9 от 03.03.2026 г.).

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

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

Методический совет: д.э.н., доцент М.А. Суржиков

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	сформировать у студентов целостное представление об управлении гостиничными комплексами, а также развить практические навыки по управлению, контролю оценке эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
-----	--

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПК-2. Способность осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства**

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания и иных сервисных организаций, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;  
методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса, предприятия питания и иных предприятий индустрии гостеприимства;  
методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации;  
теоретические знания и практические приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса (соответствует индикатору ПК 2.1)

**Уметь:**

использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания;  
анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению;  
организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества; применять методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса (соответствует индикатору ПК 2.2)

**Владеть:**

навыками применения подходов и методов контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания и иных сервисных организаций;  
навыками организации контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг; участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса;  
навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах;  
навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания (соответствует индикатору ПК 2.3)

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Раздел 1. Введение в гостиничный бизнес

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
1.1	Тема 1.1. История гостиничного бизнеса Этапы развития гостиничного бизнеса Основные вехи и концепции Структура рынка средств размещения Эволюция и направления развития отельной индустрии Стандартизация гостиничных услуг и сертификация средств размещения	Лекционные занятия	5	4	ПК-2
1.2	Тема 1.2 Современные тренды Инновации в гостиничной индустрии Влияние технологий на гостиничный бизнес	Практические занятия	5	2	ПК-2
1.3	Тема 1.2 Современные тренды Инновации в гостиничной индустрии Влияние технологий на гостиничный бизнес	Самостоятельная работа	5	4	ПК-2

#### Раздел 2. Организационная структура гостиничного комплекса

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
---	---------------------------------------	---------------------------------	----------------	------------------	-------------

2.1	Тема 2.1 Организационная структура гостиницы Основные подразделения гостиницы Роли и обязанности каждого подразделения	Лекционные занятия	5	4	ПК-2
2.2	Тема 2.1 Организационная структура гостиницы Основные подразделения гостиницы Роли и обязанности каждого подразделения	Практические занятия	5	4	ПК-2
2.3	Тема 2.1 Организационная структура гостиницы Основные подразделения гостиницы Роли и обязанности каждого подразделения	Самостоятельная работа	5	4	ПК-2
2.4	Тема 2.2 Управление персоналом Найм и обучение персонала Мотивация и удержание работников	Лекционные занятия	5	2	ПК-2
2.5	Тема 2.2 Управление персоналом Найм и обучение персонала Мотивация и удержание работников	Практические занятия	5	2	ПК-2
2.6	Тема 2.2 Управление персоналом Найм и обучение персонала Мотивация и удержание работников	Самостоятельная работа	5	2	ПК-2

### Раздел 3. Операционное управление

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
3.1	Тема 3.1 Управление front-office Процессы регистрации и расчетов Управление клиентским сервисом	Лекционные занятия	5	4	ПК-2
3.2	Тема 3.1 Управление front-office Процессы регистрации и расчетов Управление клиентским сервисом	Практические занятия	5	4	ПК-2
3.3	Тема 3.2 Управление housekeeping Стандарты и процедуры уборки Управление запасами и инвентарем	Лекционные занятия	5	2	ПК-2
3.4	Тема 3.2 Управление housekeeping Стандарты и процедуры уборки Управление запасами и инвентарем	Практические занятия	5	4	ПК-2
3.5	Тема 3.3 Введение в международное гостеприимство и туризм Управление гостиничными номерами Работа службы ресепшена и размещения Консьерж, обслуживание гостей Барное дело и бариста Гигиена питания и безопасность на рабочем месте Обслуживание в сфере питания и напитков Кухня и кулинария Ивент-менеджмент Управление гостиничным хозяйством Модели принятия решений в гостиничном управлении Ключевые показатели эффективности (KPI) в гостиничном управлении Программное обеспечение для управления гостиничным бизнесом Проблемы управления гостиничными объектами Профессиональные организации в гостиничном управлении	Самостоятельная работа	5	30	ПК-2
3.6	Подготовка к промежуточной аттестации	Зачет	5	0	ПК-2

### Раздел 4. Финансовое управление гостиничным комплексом

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
4.1	Тема 4.1 Бюджетирование и планирование Основы финансового планирования Разработка бюджета отелей	Лекционные занятия	6	8	ПК-2
4.2	Тема 4.1 Бюджетирование и планирование Основы финансового планирования Разработка бюджета отелей	Практические занятия	6	8	ПК-2
4.3	Тема 4.1 Бюджетирование и планирование Основы финансового планирования Разработка бюджета отелей	Самостоятельная работа	6	4	ПК-2
4.4	Тема 4.2 Анализ финансовых показателей (Ключевые финансовые коэффициенты Оценка прибыльности гостиничного бизнеса	Лекционные занятия	6	4	ПК-2
4.5	Тема 4.2 Анализ финансовых показателей (Ключевые финансовые коэффициенты Оценка прибыльности гостиничного бизнеса	Практические занятия	6	4	ПК-2
4.6	Тема 4.2 Анализ финансовых показателей (Ключевые финансовые коэффициенты Оценка прибыльности гостиничного бизнеса	Самостоятельная работа	6	4	ПК-2

### Раздел 5. Маркетинг в гостиничном бизнесе

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
---	---------------------------------------	---------------------------------	----------------	------------------	-------------

5.1	Тема 5.1 Основы гостиничного маркетинга Целевые аудитории и их анализ Стратегии продвижения гостиничного комплекса	Лекционные занятия	6	6	ПК-2
5.2	Тема 5.1 Основы гостиничного маркетинга Целевые аудитории и их анализ Стратегии продвижения гостиничного комплекса	Практические занятия	6	6	ПК-2
5.3	Тема 5.1 Основы гостиничного маркетинга Целевые аудитории и их анализ Стратегии продвижения гостиничного комплекса	Самостоятельная работа	6	2	ПК-2
5.4	Тема 5.2 Управление репутацией и отзывами Важность онлайн-репутации Инструменты для управления отзывами	Лекционные занятия	6	6	ПК-2
5.5	Тема 5.2 Управление репутацией и отзывами Важность онлайн-репутации Инструменты для управления отзывами	Практические занятия	6	6	ПК-2
5.6	Тема 5.2 Управление репутацией и отзывами Важность онлайн-репутации Инструменты для управления отзывами	Самостоятельная работа	6	2	ПК-2

#### Раздел 6. Правовые аспекты и устойчивое развитие в гостиничном бизнесе

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
6.1	Тема 6.1 Правовые нормы в гостиничном бизнесе Лицензирование и разрешения Права потребителей	Лекционные занятия	6	4	ПК-2
6.2	Тема 6.1 Правовые нормы в гостиничном бизнесе Лицензирование и разрешения Права потребителей	Практические занятия	6	4	ПК-2
6.3	Тема 6.1 Правовые нормы в гостиничном бизнесе Лицензирование и разрешения Права потребителей	Самостоятельная работа	6	4	ПК-2
6.4	Тема 6.2 Устойчивое развитие гостиничного бизнеса Экологические инициативы Корпоративная социальная ответственность	Лекционные занятия	6	4	ПК-2
6.5	Тема 6.2 Устойчивое развитие гостиничного бизнеса Экологические инициативы Корпоративная социальная ответственность	Практические занятия	6	4	ПК-2
6.6	Тема 6.2 Устойчивое развитие гостиничного бизнеса Экологические инициативы Корпоративная социальная ответственность	Самостоятельная работа	6	4	ПК-2

#### Раздел 7. Индивидуальная работа

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
7.1	Клиентоцентричность и управление опытом клиентов и сотрудников, как подход к построению бизнеса. Замеры и исследования. Стратегия и культура заботы о клиентах. Формирование пути клиента и «разработка» впечатлений Точки взаимодействия с клиентами, каналы и формат коммуникации. Баланс между стандартами и живым и человеческим форматом коммуникации. Управление качеством и важность сервиса Управление закупками и цепями поставок Безопасность в отеле (риск-менеджмент) Инженерно-техническая служба отеля Служба питания как структурное подразделение отеля Управление службой питания (кухня, зал, бар, склад) Форматы мероприятий в службе питания Ресторан с собственным именем Бар. Место притяжения для гостей отеля Приоритеты при планировании номера. Что важно учесть при строительстве и реконструкции гостиничных номеров Оснащение спального места. Как угодить разному гостю Ванная комната. Секреты создания пространства чистоты Оснащение номеров. От мебели до косметики Техника, кондиционирование, оборудование	Самостоятельная работа	6	24	ПК-2
7.2	Подготовка к промежуточной аттестации	Экзамен	6	36	ПК-2

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Учебные, научные и методические издания

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
1	Положевец Г.	БИТ. Бизнес & Информационные технологии: журнал	Москва: Синдикат 13, 2012	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2	Джанджугазова Е. А.	Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства: учебное пособие	Москва, Берлин: Директ- Медиа, 2020	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
3	Захарова, Н. А.	Нормативно-правовые основы туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020	ЭБС «IPR SMART»
4	Захарова, Н. А.	Основы гостиничного дела: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020	ЭБС «IPR SMART»
5	Руденко, Л. Л., Овчаренко, Н. П., Косолапов, А. Б.	Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021	ЭБС «IPR SMART»
6	Кулагина, Е. В., Кациель, С. А., Лукина, О. В., Автюхова, О. В.	Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело»: учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет, 2020	ЭБС «IPR SMART»
7	Чунихина, И. А.	Экономика гостиничного предприятия: учебно- методическое пособие	Москва: Российский университет транспорта (МИИТ), 2020	ЭБС «IPR SMART»
8	Воронцова, А. В., Поночевный, Д. А.	Информационное обеспечение гостиничных услуг: учебное пособие	Санкт-Петербург: Санкт- Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020	ЭБС «IPR SMART»
9	Воронцова, Г. Г., Воронцова, А. В.	Мировой рынок гостиничных услуг: учебное пособие	Санкт-Петербург: Санкт- Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020	ЭБС «IPR SMART»
10	Елфимова, Ю. М., Иволга, А. Г., Варивода, В. С., Рязанцев, И. И.	Организация работы АХС в гостинице: учебное пособие	Ставрополь: Секвойя, 2021	ЭБС «IPR SMART»
11	Гусак, А. С.	Основы туризма и гостиничной деятельности: учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «туризм»	Донецк: Донецкая академия управления и государственной службы, 2020	ЭБС «IPR SMART»
12	Макринова Е. И., Симонова Т. Ю., Святая Е. О.	Технологии продаж в туризме и гостеприимстве: учебное пособие	Москва: Директ-Медиа, 2022	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
13	Иванилова, С. В.	Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023	ЭБС «IPR SMART»
14	Кулагина, Е. В., Карасев, И. Е., Лукина, О. В., Солодовникова, Ю. Р., Автюхова, О. В., Кациель, С. А.	Организация туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет, 2021	ЭБС «IPR SMART»
15	Кациель, С. А.	Финансово-экономический анализ деятельности предприятия индустрии гостеприимства: учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет, 2021	ЭБС «IPR SMART»
16	Шнорр, Ж. П.	Экономика организаций сферы гостеприимства: практикум	Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021	ЭБС «IPR SMART»
17	Вахед, Э. А. М., Мендельсон, В. А., Абуталипова, Л. Н.	Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе: учебник	Казань: Издательство КНИТУ, 2021	ЭБС «IPR SMART»

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
18	Грицай, М. А.	Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2023	ЭБС «IPR SMART»
19	Автюхова, О. В.	Организация питания в курортных и гостиничных комплексах: учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет, 2022	ЭБС «IPR SMART»
20	Горбунов, В. Л.	Бизнес-планирование: учебное пособие	Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2024	ЭБС «IPR SMART»
21	Панарин, А. А., Андреева, Д. А.	Конкурентоспособность услуг бизнеса: учебное пособие для магистрантов и аспирантов	Санкт-Петербург: Международный банковский институт имени Анатолия Собчака, 2023	ЭБС «IPR SMART»
22	Семенова, Л. В., Корнеев, В. С., Драгилева, И. И.	Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023	ЭБС «IPR SMART»
23	Давыдович А. Р.	Управление качеством: методическое пособие для студентов очной и заочной форм обучения, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.01 «Экономика», 43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм», 43.03.03 «Гостиничное дело»: методическое пособие	Сочи: Сочинский государственный университет, 2020	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
24	Кулагина Е. В., Карасев И. Е.	Реклама в туризме и гостеприимстве: учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
25	Кулагина Е. В., Кациель С. А., Лукина О. В., Автюхова О. В.	Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело»: учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
26	Игнатъева И. Ф., Чурилина И. Н., Анисимов Т. Ю., Кутыева Э. Р., Смирнова В. В., Черненко М. А., Игнатъева И. Ф., Чурилина И. Н.	Гостиничное дело: учебное пособие	Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
27	Гришко Н. И.	Гостиничное хозяйство: учебное пособие	Минск: РИПО, 2021	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
28	Борщева А. В., Санталова М. С., Соклакова И. В., Сурат И. Л.	Инновационный менеджмент в российском бизнесе: монография	Москва: Дашков и К°, 2023	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
29	Кулагина Е. В., Карасев И. Е., Лукина О. В., Солодовникова Ю. Р., Автюхова О. В., Маер О. В.	Организация туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2021	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
30	Коломиец А. И.	Мировая индустрия гостеприимства: учебное пособие	Москва: Директ-Медиа, 2023	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
31		Основы гостеприимства: курс лекций: курс лекций	Москва: Директ-Медиа, 2023	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
32	Абдель В. Э., Мендельсон В. А., Абуталипова Л. Н.	Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе: учебник	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2021	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
33	Чунихина И. А.	Экономика гостиничного предприятия: учебно-методическое пособие для бакалавров направлений 38.03.02«Менеджмент» и 43.03.03 «Гостиничное дело»: учебно-методическое пособие	Москва: Российский университет транспорта (РУТ (МИИТ)), 2020	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
34	Донец Н. Ю., Лаврова А. П.	Сервисная практика: методические указания по проведению производственной сервисной практики для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (программа бакалавриата) профиль "Управление гостиничной и ресторанной деятельностью" для всех форм обучения: методическое пособие	Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
35	Бондаренко С. А., Вишневская Н. В., Козьякова Е. А., Колодина Е. В., Коновалова Л. Г., Минкина Н. И., Панчук А. В., Рехгина Е. А., Титаренко А. П., Титова Е. А., Чесноков А. А., Штаб О. Н., Минкина Н. И.	Обеспечение правовой безопасности бизнеса по российскому законодательству: монография	Москва: Директ-Медиа, 2024	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

### 5.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

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

### 5.3. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС  
LibreOffice

### 5.4. Учебно-методические материалы для обучающихся 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

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
<b>ПК-2: Способность осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства</b>			
<p>Знать:</p> <p>принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания и иных сервисных организаций, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса, предприятия питания и иных предприятий индустрии гостеприимства; методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации; теоретические знания и практические приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<p>Уровень понимания теоретических основ и принципов контроля работы персонала.</p> <p>Знание стандартов и регламентов, применимых в гостиничной и ресторанной индустрии.</p> <p>Осведомленность о методах оценки качества услуг и соответствия стандартам.</p>	<p>Полное, развернутое, правильное и логическое изложение ответа в ходе опроса по результатам освоения дисциплины; может объяснить все ключевые принципы и методы систем контроля, а также применяемые стандарты в гостиничном и ресторанном бизнесе</p>	<p>5 семестр: вопросы к зачету (1-25), опрос (1-8), темы рефератов с презентацией (1-20), практические задания (1-22);</p> <p>6 семестр: вопросы к экзамену (1-45), опрос (1-7), тесты (1-25), практические задания (1-4)</p>
<p>Уметь:</p> <p>использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания;</p>	<p>Способность применять методики контроля в работе гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>	<p>Умение приводить примеры и отстаивать свою позицию, а также пользоваться дополнительной</p>	<p>5 семестр: вопросы к зачету (1-25), опрос (1-8), темы рефератов с презентацией (1-</p>

<p>анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества; применять методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса</p>	<p>Навыки анализа и диагностики существующих проблем в системе контроля. Умение организовывать работы по сертификации и подтверждению соответствия стандартам</p>	<p>литературой при подготовке к занятиям, решает практические задачи, применяя методы контроля, проводит анализ проблем и предлагает обоснованные решения</p>	<p>20), практические задания (1-22); 6 семестр: вопросы к экзамену (1-45), опрос (1-7), тесты (1-25), практические задания (1-4)</p>
<p>Владеть: навыками применения подходов и методов контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания и иных сервисных организаций; навыками организации контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг; участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса; навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия</p>	<p>Демонстрирует навыки анализа деятельности гостиничных комплексов, уровень навыков организации контроля за деятельностью персонала, способность планировать ресурсы и управлять процессами в организации, умение разрабатывать регламенты и стандарты для департаментов гостиничного комплекса или предприятия питания.</p>	<p>Соответствие представленной информации материалам учебной литературы и сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность выполнения кейсов, может самостоятельно разрабатывать и внедрять регламенты и стандарты</p>	<p>5 семестр: вопросы к зачету (1-25), опрос (1-8), темы рефератов с презентацией (1-20), практические задания (1-22); 6 семестр: вопросы к экзамену (1-45), опрос (1-7), тесты (1-25), практические задания (1-4)</p>

<p>в материальных и трудовых ресурсах; навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания</p>			
---	--	--	--

### 1.2 Шкалы оценивания:

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

*зачет:* 50-100 баллов (зачтено);

0-49 баллов (не зачтено).

*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

### 5 семестр

#### Вопросы к зачёту

1. Каковы основные этапы развития гостиничного бизнеса?
2. Назовите ключевые вехи в истории гостиничного сектора.
3. Какие концепции гостиничного бизнеса считаются наиболее значимыми?
4. Как современные тренды влияют на гостиничный бизнес?
5. В чем заключаются инновации в гостиничной индустрии?
6. Какие основные подразделения входят в организационную структуру гостиницы?
7. Каковы основные функции front-office в гостиничном комплексе?
8. Какие роли играют housekeeping и его сотрудники?
9. Как осуществляется найм и обучение персонала в гостиничном бизнесе?
10. Каковы основные мотиваторы для удержания работников?
11. Какие процессы связаны с регистрацией и расчетами в гостинице?
12. Какие стандарты и процедуры уборки существуют в housekeeping?
13. Как управлять запасами и инвентарем в гостинице?
14. Что такое клиентский сервис, и как его улучшить?
15. Почему важна эффективность управления front-office и housekeeping?
16. Каковы основные принципы финансового планирования?
17. Как разработать бюджет для гостиницы?
18. Какие ключевые финансовые коэффициенты используются для анализа гостиничного бизнеса?
19. Как оценивается прибыльность гостиничного комплекса?
20. Почему важно учитывать финансовые показатели в управлении гостиничным бизнесом?
21. Как определить целевые аудитории гостиничного комплекса?
22. Какие стратегии продвижения гостиничного бизнеса существуют?

23. Почему важна онлайн-репутация для гостиницы?
24. Какие инструменты используются для управления отзывами?
25. Как влияние технологий меняет подходы к гостиничному маркетингу?

**Критерии оценивания:**

50-100 баллов (зачтено) – минимальным критерием является 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

0-49 баллов (не зачтено) – 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».

**6 семестр**  
**Вопросы к экзамену**

1. Как изменился гостиничный бизнес за последние 50 лет?
2. В чем заключаются основные концепции гостиничного бизнеса?
3. Перечислите и прокомментируйте современные тренды в гостиничной индустрии.
4. Какую роль играют инновации в привлечении клиентов?
5. Как технологии изменили основные процессы в гостиничном бизнесе?
6. Опишите организационную структуру типичной гостиницы.
7. Каковы обязанности менеджера по продажам в гостиничном комплексе?
8. Какова роль службы приёма и размещения в процессе обслуживания гостей?
9. Обсудите важность управления персоналом в гостиничной индустрии.
10. Каковы преимущества и недостатки аутсорсинга в службе housekeeping?
11. Каковы этапы процесса регистрации гостей?
12. Как проводить эффективное управление клиентским сервисом?
13. Какие стандарты уборки применяются в пятизвёздочных гостиницах?
14. Опишите процесс формирования и управления запасами в гостиничном бизнесе.
15. Какие ключевые показатели эффективности используются для оценки работы front-office?
16. Что такое операционный бюджет гостиницы, и как его разработать?
17. Как различаются прямые и косвенные затраты в гостиничном бизнесе?
18. Перечислите и объясните ключевые финансовые коэффициенты для гостиниц.
19. Как провести анализ прибыльности для гостиничного бизнеса?
20. Какие риски могут повлиять на финансовые результаты гостиничного комплекса?
21. Как изменить маркетинговую стратегию гостиницы в ответ на изменения на рынке?
22. Какие методы анализа целевой аудитории наиболее эффективны?
23. Как проводить исследование рынка для гостиничного комплекса?
24. Какова важность позиционирования гостиницы на рынке?
25. Объясните, как отзывы клиентов влияют на бизнес гостиницы.
26. Какие основные лицензионные требования к гостиницам существуют в вашей стране?
27. Как права потребителей влияют на работу гостиничного бизнеса?
28. В чем заключается важность корпоративной социальной ответственности в гостиничном секторе?
29. Обсудите значимость экологических инициатив для гостиничного бизнеса.
30. Как гостиничные компании могут улучшить свое социальное воздействие на окружающую среду?

31. Опишите гипотетическую ситуацию, где гостиница сталкивается с недовольством гостей, и предложите решение.
32. Как вам кажется, какой подход к управлению стрессами в команде будет наиболее эффективным?
33. Приведите пример успешной маркетинговой кампании для гостиничного комплекса.
34. Как вы оцениваете последствия несоответствия гостиницы правовым нормам?
35. Какие меры вы можете предпринять для повышения репутации гостиницы в интернете?
36. Каковы основные вызовы, с которыми сталкивается гостиничный бизнес в современных условиях?
37. Как инновационные технологии, такие как AI и автоматизация, помогут гостиничной индустрии?
38. Какие навыки необходимы для успешной карьеры в гостиничном бизнесе?
39. Как применять методы оценки конкурентоспособности гостиничного комплекса?
40. Как соотношение цена-качество влияет на выбор гостиницы клиентами?
41. Какие проблемы могут возникнуть при управлении крупным гостиничным комплексом?
42. Каковы самые распространенные ошибки при формировании бюджета для гостиницы?
43. Как управлять репутацией гостиницы в условиях жесткой конкуренции?
44. Какие факторы могут приводить к высокой текучести кадров в гостиничной индустрии?
45. Как изменились потребительские предпочтения в отношении гостиничного сервиса за последние годы?

#### **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.

**5 семестр**

**Опрос**

1. Определите гостиничный комплекс. Какие его основные элементы и характеристики отличают его от обычной гостиницы?
2. Каковы ключевые факторы успеха в управлении гостиничным комплексом? Обсудите стратегическое, операционное и финансовое управление.
3. Какие современные технологии играют важную роль в управлении гостиницами? Приведите примеры их применения.
4. Как осуществляется процесс бронирования в гостиничном комплексе? Опишите основные этапы и методы.
5. Какую роль играет управление человеческими ресурсами в гостиничном бизнесе? Обсудите значение найма, обучения и мотивации персонала.
6. Что такое Revenue Management? Как эта концепция применяется в гостиничном бизнесе для увеличения доходов?
7. Каковы основные принципы обслуживания клиентов в гостиничном комплексе? Как обеспечить высокий уровень удовлетворенности гостей?
8. Как гостиничный комплекс может управлять своим имиджем и брендом? Обсудите важность брендинга в гостиничном бизнесе.

***Критерии оценивания:***

*Максимальное количество баллов-20 (за 5 вопросов).*

- «4 балла» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно.
- «1-3 балла», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса
- «0 баллов», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

**Темы рефератов с презентацией**

1. Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
2. Региональные туристские и рекреационные кластеры
3. Стандартизация, сертификация и контроль качества гостиничных услуг
4. Внедрение новых профессиональных технологий в гостиничном бизнесе
5. Клиентоориентированность бизнес-процессов в индустрии туризма и гостеприимства
6. Управление и развитие курортных объектов размещения
7. Анализ финансово-хозяйственной деятельности гостиничных предприятий
8. Планирование и прогнозирование бизнес-процессов в гостиничной деятельности
9. Социально-экономические основы функционирования индустрии гостеприимства
10. Организация деятельности служб приема гостей
11. Гостиничный продукт
12. Гостиничные услуги: классификация и обеспечение качества
13. Особенности комплекса маркетинга в гостиничной индустрии
14. Основы ценообразования гостиничного комплекса
15. Программное обеспечение для гостиничных комплексов
16. Виды сервиса и обслуживания в гостиничных комплексах
17. Классификация гостиниц
18. Информационные технологии в гостиничном комплексе
19. Продвижение и сопровождение гостиничных комплексов
20. Характеристика конгрессно-выставочной деятельности в гостиничном комплексе

***Критерии оценивания:***

20 – балльная шкала. Каждый реферат оценивается максимум в 10 баллов.

- «8 – 10 баллов» выставляется обучающемуся, если он выполнил все требования, содержащиеся в методических указаниях;
- «5 – 7 баллов» если реферат не содержит собственные взгляды обучающегося на проблему и его доклад не содержит презентации;
- «2 – 4 балла» если реферат не содержит собственные взгляды обучающегося на проблему, его доклад не содержит презентации, приводится только одна точка зрения на проблему;
- «0 – 1 балл» если реферат не содержит собственные взгляды обучающегося на проблему, его доклад не содержит презентации, приводится только одна точка зрения на проблему, суть проблемы раскрыта не полностью.

## **Практические задания**

### ***Задание 1***

Распределите пропорционально постоянные затраты за плановый период деятельности сетевой гостиницы при условии, что:

1. Плановый годовой объем постоянных затрат составляет 10 000 000 руб.;
2. Количество гостиничных номеров – 40.

3. Номера первой категории: Переменные затраты 20 000 руб. Объем продаж 100 номеров в месяц

Номера категории «Стандарт»: Переменные затраты 7000 руб. Объем продаж 40 номеров в месяц.

Номера категории «Комфорт» : Переменные затраты 50 000 руб. Объем продаж 20 номеров в месяц.

### ***Задание 2***

Определите суммы оплаты труда администратора гостиницы к начислению и к получению за март 2017 г. при условии, что им отработано 10 смен, продолжительность каждой смены 12 часов. Условия оплаты: повременно-премиальная оплата, оклад согласно штатному расписанию составляет 20 000 руб., доплата за стаж работы 15%, при оплате учитываются дальневосточный коэффициент и надбавка. Общий премиальный фонд гостиницы за месяц составляет 400 000 руб., из которого на долю администратора (личный вклад в результаты гостиницы) приходится 10%. Рассчитайте общие затраты на оплату труда администратора с учетом оплаты страховых взносов.

### ***Задание 3***

Предложите политику ценообразования для гостиничной сети, если:

- темпы развития отраслевого рынка снижаются;
- существуют определенные барьеры входа на рынок;
- тип конкуренции – несовершенная конкуренция;
- высокая эластичность спроса на гостиничные услуги;
- доля рынка услуг гостиничной сети 10%;
- продажи на рынке подвержены сезонным колебаниям;

### ***Задание 4***

Сформируйте план товарных запасов в сетевом ресторане, если стоимость используемого сырья в день 20 тыс. руб, частота поставки 5 дней, время нахождения товара в пути 1 день, выставочный запас в баре 40 тыс.руб. Определите объем пополнения товарных запасов, средний совокупный товарный запас. Как изменится товарный запас, если срок использования 20% сырья составит 2 дня?

### ***Задание 5***

Сетевой ресторан решил провести рекламную кампанию по продвижению дополнительных услуг кейтеринга. По расчетам эта услуга позволит увеличить дополнительно продажи на 20%, но приведет к росту средних издержек на 12%.

Существующий объем продаж в кафе – 3000 блюд в день. Средняя цена одного блюда – 200 руб. Средние издержки – 150 руб. Определите предполагаемые изменения выручки, издержек, валовой прибыли. Имеет ли смысл нести дополнительные расходы по рекламной кампании?

### **Задание 6**

Рассчитайте порог рентабельности и запас финансовой устойчивости гостиничного предприятия, если выручка от реализации туров составила 14 202 тыс. руб., полная себестоимость реализованных услуг 13 453 тыс. руб., сумма переменных затрат 4113 тыс. руб., сумма постоянных затрат 9340 тыс. руб.

### **Задание 7**

Рассчитайте средний размер скидки номеров категории «Люкс» за март при условии, что 10 номеров/дней было продано по акции «Семейные ценности» – скидка 20%, 9 номеров/дней было продано по туристским бонусам «Voyage+» – скидка 10% и 4 номера/дня было продано по преysкурантной стоимости 6000 руб.

### **Задание 8**

Составьте план реализации продукции сетевой гостиницы на текущий год с разбивкой по кварталам. Исходные данные:

- 1) на текущий год намечен прирост объема реализации в стоимостном выражении на 15%;
- 2) гостиничный бизнес имеет сезонный характер. Данные по предыдущим годам представлены в таблице (тыс. руб.). Исходные данные:

Периоды	Реализация продукции гостиничного предприятия		
	1 год	2 год	3 год
Год	18 900	19 600	13 900
I квартал	2600	3200	2200
II квартал	5000	4900	3000
III квартал	4800	5600	4300
IV квартал	6500	5900	4400

### **Задание 9**

Выручка от реализации продукции и услуг сетевой гостиницы за отчетный период снизилась с 37 399 тыс. руб. до 34 505 тыс. руб. при уменьшении количества проданных номеров/дней с 25 047 до 19 674. Среднесписочная численность персонала в гостинице за этот же период увеличилась с 69 до 72 человек. Рассчитайте комплексный показатель динамики эффективности труда на предприятии.

### **Задание 10**

Данные спроса на услуги сетевой гостиницы характеризуются следующими показателями:

Цена размещения, руб.	Количество продаж в месяц, ед.
4800	130

4200	160
3800	180
3500	200

Начертите кривые спроса и кривую объема продаж. Определите оптимальную цену посещения ресторана. При какой величине коэффициент ценовой эластичности спроса больше 1? Что это значит?

### **Задание 11**

В гостинице используется метод потребительской оценки. Цены зависят от сезонности гостиничного бизнеса. В зависимости от спроса на гостиничные услуги выделяют три сезона:

- низкий (05 января – 15 апреля),
- средний (15 апреля – 15 июня; 1 ноября – 15 декабря),
- высокий (15 июня – 1 ноября; 15 декабря – 5 января).

Определите цену за номер в каждом сезоне, если цена за номер в сезон низкого спроса составляет 3000 руб. с учетом завтрака. Цена за номер при переходе от сезона к сезону увеличивается на 12%, стоимость завтрака составляет 10% от цены за номер. Стоимость завтрака в течение года не изменялась.

### **Задание 12**

Сетевая гостиница имеет площадь 8000 кв. м, номерной фонд – 110 номеров, средняя площадь номера – 18 кв.м. Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет 720 000 руб. Определите размер упущенной выгоды от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80% от общей площади.

### **Задание 13**

Текущее положение сетевой гостиницы характеризуется следующими данными: доля рынка – 12%; объем продаж (количество туристов) – 5000; объем реализации услуг (тыс. руб.) – 21 000; издержки на единицу (руб.) – 3950. Для увеличения доли гостиницы на рынке до 15% необходимы дополнительные маркетинговые затраты в размере 1100 тыс. руб. Определите, имеет ли смысл осваивать маркетинговые затраты для достижения новой доли рынка.

### **Задание 14**

Общий объем продаж в транзитной гостинице составляет 20 000 номеров в год, цена размещения – 1200 руб., средние затраты на ед. услуги размещения – 900 руб. Маркетинговый отдел гостиницы предложил в качестве дополнительной услуги организовать услуги няни. По расчетам эта услуга позволит увеличить количество размещенных лиц на 10%, но приведет к росту издержек на каждый заказ на 240 руб., цена одного часа – 300 руб., оплата услуг няни – 200 руб.

Определить предполагаемые изменения выручки, затрат, прибыли. Имеет ли смысл нести дополнительные расходы по организации услуг няни?

### **Задание 15**

Определите оптимальный объект налогообложения для малого предприятия в сфере гостиничного бизнеса при условии организации франчайзинга. Отель находится на упрощенной системе налогообложения. Исходные данные: выручка от реализации услуг 17 000 тыс. руб., производственная себестоимость реализованных услуг 11 200 тыс. руб., коммерческие расходы 500 тыс. руб., управленческие расходы 1300 тыс. руб.

### **Задание 16**

Определите коэффициент загрузки сетевой гостиницы за март месяц. Исходные данные:

Категория номера	Количество номеров	Кол-во номеров выведенных из продажи (номер/ дни)	Кол-во проданных номеров (номер/ дни)
Одноместный	10	4	140
Двухместный	10	0	110
Люкс	5	2	40

### **Задание 17**

Предприятие планирует строительство сетевой гостиницы общей площадью 1200 м<sup>2</sup>. Определите проектную стоимость строительства, если известно, что на один номер приходится 30 м<sup>2</sup> общей площади при общем количестве 30 номеров. Затраты определяются из расчета 1200 тыс. руб. на единицу номерного фонда. Площадь, необходимая под организацию конференц-зала, составляет 20% от жилого фонда, затраты на строительство 7000 руб. на 1 м<sup>2</sup>. Затраты на освоение остальной площади составляют 5000 руб. на 1 м<sup>2</sup>.

### **Задание 18**

Рассчитайте начисленную заработную плату горничной за март текущего года 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. Фактически отработано 25 рабочих дней. Фактическая производительность труда ежедневно соответствовала нормативной.

### **Задание 19**

Рассчитайте чистую прибыль малого отеля в системе франчайзинга. Исходные данные: выручка от реализации услуг (без НДС) 64 000 тыс. руб., производственная себестоимость продукции 45 000 тыс. руб., коммерческие расходы 800 тыс. руб., управленческие расходы 3000 тыс. руб. Для справки: в уставном капитале гостиничного предприятия доля иностранного участника составляет 35%.

### **Задание 20**

Рассчитайте критический объем реализации (точку безубыточности) сетевой гостиницы. Исходные данные:

Показатели	Единица измерения	Характеристика
Переменные затраты	руб.	4 560 000
Постоянные затраты	руб.	1 800 000
Цена за номер	руб.	2500
Объем реализации	номеров/дней	3000

### **Задание 21**

Рассчитайте доходность с одного номера (Revenue per available room per day) категории «Люкс» за февраль при условии, что 5 номеров/дней было продано по акции «Подарок молодоженам» – 50% скидка, 7 номеров/дней было продано по карточкам постоянного гостя (размер скидки 20%) и 4 номера/дня было продано по преysкурантной стоимости 7000 руб. Всего в гостинице 3 номера данной категории.

### **Задание 22**

Используя нелинейный способ амортизации (метод суммы чисел срока полезного использования), рассчитайте начисление амортизации на оборудование прачечной при гостинице за первый год использования оборудования. Стоимость оборудования составляет 1 600 000 рублей. Срок использования оборудования – 8 лет.

### **Критерии оценивания:**

60 – балльная шкала. Каждый ответ оценивается максимум в 5 баллов

- 5 баллов - выставляется, если Практическое задание выполнено в полном объеме, получены выводы, которые обучающийся правильно интерпретирует, демонстрируя исчерпывающие знания по теме;
- 3-4 балла - выставляется, если Практическое задание выполнено в полном объеме, получены выводы, которые обучающийся при наводящих вопросах правильно интерпретирует, демонстрируя достаточно полные знания по теме;
- 1-2 балла - выставляется, если Практическое задание выполнено не в полном объеме, однако обучающийся при наводящих вопросах демонстрирует понимание задачи, стоящей в работе и алгоритм ее решения;
- 0 баллов - выставляется, если работа не выполнена или выполнена частично с существенными неточностями и обучающийся не понимает или не знает алгоритм решения поставленных в работе задач

## **6 семестр**

### **Опрос**

1. Какие аспекты безопасности важны для гостиничного комплекса? Как управлять рисками и обеспечивать безопасность гостей и персонала?
2. Как организована система работы ресторана и питания в гостиничном комплексе? Какие типы услуг могут быть предложены?
3. Какая роль маркетинга в управлении гостиничным комплексом? Обсудите различные маркетинговые стратегии, используемые в гостиничном бизнесе.
4. Как анализировать финансовые показатели гостиничного бизнеса? Какие ключевые коэффициенты должны отслеживаться?
5. Каковы преимущества и недостатки аутсорсинга в гостиничном бизнесе? Какие услуги чаще всего передаются на аутсорсинг?
6. Как туристические тренды влияют на управление гостиничным комплексом? Обсудите, как сезонность и изменения в предпочтениях потребителей влияют на бизнес.
7. Какие экологические практики могут быть внедрены в гостиничном комплексе? Обсудите важность устойчивого развития и его влияние на имидж компании.

### **Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов-15 (за 5 вопросов)

- «3 балла» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего

развития решения проблемы, если это возможно.

- «1-2 балла», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса

- «0 баллов», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

## Тесты

Выбрать один из предложенных вариантов ответов

1. Что такое гостиничный комплекс?
  - A) Набор зданий, принадлежащих одному владельцу
  - B) Место, предоставляющее услуги размещения и досуга \*
  - C) Обычное жилое здание
  - D) Только ресепшен и бар
2. Какой документ определяет стандарты обслуживания в гостинице?
  - A) Устав организации
  - B) Бизнес-план
  - C) Стандарт качества обслуживания \*
  - D) Гостевая книга
3. Что означает термин "Occupancy Rate"?
  - A) Процент занятых номеров в гостинице \*
  - B) Количество проданных услуг
  - C) Доля доходов от ресторана
  - D) Уровень удовлетворенности гостей
4. Какой из следующих факторов не влияет на ценообразование в гостиничном бизнесе?
  - A) Сезонность
  - B) Конкуренция
  - C) Качество обслуживания
  - D) Местонахождение гостиничного комплекса \*
5. Кто отвечает за финансовые операции в гостиничном комплексе?
  - A) Менеджер по продажам
  - B) Генеральный менеджер
  - C) Финансовый директор \*
  - D) Стратегический координатор
6. Какой термин используется для описания процесса привлечения клиентов в гостиницу?
  - A) Привлечение гостей \*
  - B) Бронирование
  - C) Распространение
  - D) Коммуникация
7. Какой из методов наиболее эффективен для повышения уровня обслуживания гостей?
  - A) Аутсорсинг
  - B) Обучение персонала \*
  - C) Сокращение штатов
  - D) Увеличение цен
8. Что такое "Revenue Management" в гостиничном бизнесе?
  - A) Увеличение продажи алкоголя
  - B) Оптимизация доходов от размещения \*

- C) Сокращение затрат на обслуживание
  - D) Увеличение численности персонала
9. Какой тип гостиничного номера наиболее популярен среди бизнес-путешественников?
- A) Двухместный номер
  - B) Люкс
  - C) Одноместный номер с рабочей зоной \*
  - D) Номер с семейным размещением
10. Какой фактор не является частью концепции устойчивого гостиничного управления?
- A) Эффективное использование ресурсов
  - B) Минимизация негативного воздействия на окружающую среду
  - C) Увеличение прибыли любой ценой \*
  - D) Социальная ответственность
11. Какой из этих аспектов является частью маркетинга гостиничных услуг?
- A) Создание системы броней
  - B) Проведение рекламных кампаний \*
  - C) Доставка еды в номера
  - D) Финансовый анализ
12. Что такое "CRM" в управлении гостиницей?
- A) Команда резервации сотрудников
  - B) Система управления отношениями с клиентами \*
  - C) Бюджетный отчет
  - D) Операционный план
13. Какой документ обязательно нужно получить, чтобы открыть гостиничный комплекс?
- A) Лицензия на продажу алкоголя
  - B) Разрешение на строительство
  - C) Лицензия на эксплуатацию \*
  - D) Извлечение из кадастра
14. Что в первую очередь определяет качество гостиничных услуг?
- A) Уровень цен
  - B) Уровень чистоты и комфорта \*
  - C) Местонахождение гостиницы
  - D) Наличие парковки
15. Какой из перечисленных методов увеличивает лояльность клиентов?
- A) Высокие цены
  - B) Программы лояльности и скидки \*
  - C) Чрезмерное давление на клиента
  - D) Ограниченные услуги
16. Какой из аспектов является важным в планировании гостиничного комплекса?
- A) Наличие зала для танцев
  - B) Выбор местоположения \*
  - C) Количество ресторанов
  - D) Декор интерьера
17. Что такое "Upselling" в гостиничном бизнесе?
- A) Продажа услуг по сниженной цене
  - B) Продажа дополнительных услуг или более дорогих номеров \*
  - C) Обслуживание в номерах
  - D) Освобождение от уплаты налогов
18. Что необходимо для создания хорошей атмосферы в гостинице?
- A) Сильный маркетинг

- В) Квалифицированный персонал и хороший сервис \*
  - С) Наличие большого количества комнат
  - Д) Сокращение постоянных затрат
19. Какой элемент управления качеством используется в гостиничном бизнесе?
- А) Привлечение инвесторов
  - В) Обратная связь от клиентов \*
  - С) Снижение цен
  - Д) Добавление новых услуг
20. Что подразумевается под термином "Фронт-офис" в гостинице?
- А) Бухгалтерия
  - В) Специализированный ресторан
  - С) Обслуживание клиентов на ресепшене \*
  - Д) Склад
21. Какой из указанных инструментов позволяет управляющим гостиницами отслеживать отзывы клиентов?
- А) Система управления персоналом
  - В) Социальные сети и онлайн-платформы \*
  - С) Гостевая книга
  - Д) Интерьер гостиницы
22. Какая из обязанностей менеджера по обслуживанию гостей?
- А) Управление финансами
  - В) Поддержание чистоты на территории
  - С) Обеспечение высокого уровня сервиса и удовлетворенности гостей \*
  - Д) Настройка систем безопасности
23. Какое из следующих утверждений верно для "Benchmarking" в гостиничном бизнесе?
- А) Это метод установления высоких цен
  - В) Это способ сравнения с конкурентами и лучшими практиками \*
  - С) Это отчет о жалобах клиентов
  - Д) Это реклама гостиничных услуг
24. К какому моменту усиливаются потребности клиентов отеля?
- А) Приезд в отель \*
  - В) Выезд из отеля
  - С) Предоставление услуг
  - Д) Написание отзыва
25. Какой из следующих факторов не влияет на удовлетворенность клиента в гостинице?
- А) Вежливость персонала
  - В) Чистота в номере
  - С) Разнообразие услуг
  - Д) Декор ресторана \*

**Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов-25.

- «25 баллов» выставляется обучающемуся, если он ответил правильно на 85-100% заданий теста;
- «19 – 24 баллов» - если обучающийся ответил на 69-84 % заданий теста;
- «13 – 18 баллов» - если обучающийся ответил на 50-68% заданий теста;
- «0 – 12 баллов» - если обучающийся ответил менее чем на 50% заданий теста.

**Практические задания**

### Задание 1: Анализ рынка и ценообразование

Ситуация: Вы управляете гостиничным комплексом в туристическом городе. Вам необходимо провести анализ рынка для установки цен на номера в предстоящий туристический сезон.

Задание:

Исследуйте существующие гостиницы в вашем регионе и проанализируйте их ценовую политику.

Оцените спрос на размещение в вашем отеле в зависимости от сезона (высокий/низкий /пик).

Разработайте стратегию ценообразования для каждого типа номеров с учетом затрат на обслуживание, конкурентных цен и ожидаемого спроса.

### Задание 2: Управление качеством обслуживания

Ситуация: Ваша гостиница получает негативные отзывы от гостей о качестве обслуживания. Вам необходимо улучшить стандарты сервиса.

Задание:

Проведите анализ текущего состояния обслуживания в гостинице, используя отзывы гостей, опросы и оценки персонала.

Выработайте программу обучения для персонала, направленную на улучшение качества обслуживания.

Определите ключевые показатели эффективности (KPI), чтобы отслеживать улучшения в обслуживании и удовлетворенности гостей.

### Задание 3: Разработка маркетинговой стратегии

Ситуация: Гостиница планирует запустить новую маркетинговую кампанию для привлечения больше гостей.

Задание:

Проведите SWOT-анализ (сильные и слабые стороны, возможности и угрозы) вашего гостиничного комплекса.

Разработайте маркетинговую стратегию для привлечения определенной целевой аудитории (например, семей, бизнес-путешественников, туристов).

Определите каналы продвижения (социальные сети, рекламные компании, партнерство с туристическими агентствами и т.д.) и создайте план действий.

### Задание 4: Управление финансами и бюджетирование

Ситуация: Ваш гостиничный комплекс сталкивается с финансовыми трудностями, и вам необходимо пересмотреть бюджет.

Задание:

Анализируйте текущие финансовые отчеты (баланс, отчет о прибылях и убытках) за последние 6 месяцев.

Выявите ключевые области, требующие сокращения затрат, без ущерба для качества обслуживания.

Разработайте пересмотренный бюджет на следующий год с учетом выявленных данных и предложите план по улучшению финансовых показателей гостиницы.

### **Критерии оценивания:**

*Максимальное количество баллов-60 (за 4 задания)*

*- «15 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;*

*- «9-14 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса,*

*продemonстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;*  
*- «6-8 баллов», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;*  
*- «0-5 баллов», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.*

### **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 зачета и экзамена. Экзамен и зачет проводятся по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном и зачетном заданиях – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена и зачета. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции
- практические занятия.

В ходе практических занятий закрепляются знания студентов по ряду теоретических вопросов. Подготовка к практическому занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т.е. с обращения к планам практических занятий, ознакомлению. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме. По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом опроса и посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме.

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.