

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 23.12.2024 11:27:32

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

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины
Управление гостиничными комплексами**

Направление 43.03.01 Сервис

Направленность 43.03.01.01 Управление в индустрии гостеприимства и туризма

Для набора 2021 года

Квалификация
Бакалавр

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

Курс	3		Итого	
	УП	РП		
Лекции	6	6	6	6
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	14	14	14	14
Контактная работа	14	14	14	14
Сам. работа	193	193	193	193
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	216	216	216	216

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

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

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

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

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; теоретическими знаниями и практическими приемами 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 / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
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 / Лек /	3	4	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л1.7, Л1.8, Л1.9, Л1.10, Л1.11, Л1.12, Л1.13, Л1.14, Л1.15, Л1.16, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.21, Л1.22, Л1.23, Л1.24, Л1.25, Л1.26, Л1.27, Л1.28, Л1.29, Л1.30, Л1.31, Л1.32, Л1.33, Л1.34, Л1.35, Л1.36, Л1.37, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9, Л2.10, Л2.11, Л2.12, Л2.13, Л2.14, Л2.15, Л2.16, Л2.17
1.2	Тема 1.2 Современные тренды Инновации в гостиничной индустрии Влияние технологий на гостиничный бизнес / Пр /	3	2	ПК-2	Л1.4, Л1.6, Л1.7, Л1.14, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.22, Л1.28, Л1.29, Л1.30,

					Л1.31, Л1.32, Л1.33, Л1.36, Л1.37, Л2.1, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.14, Л2.15, Л2.17
1.3	Тема 1.2 Современные тренды Инновации в гостиничной индустрии Влияние технологий на гостиничный бизнес / Ср /	3	14	ПК-2	Л1.4, Л1.6, Л1.7, Л1.14, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.22, Л1.28, Л1.29, Л1.30, Л1.31, Л1.32, Л1.33, Л1.36, Л1.37, Л2.1, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.14, Л2.15, Л2.17
Раздел 2. Организационная структура гостиничного комплекса					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
2.1	Тема 2.1 Организационная структура гостиницы Основные подразделения гостиницы Роли и обязанности каждого подразделения / Лек /	3	2	ПК-2	Л1.4, Л1.6, Л1.7, Л1.14, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.22, Л1.28, Л1.29, Л1.30, Л1.31, Л1.32, Л1.33, Л1.36, Л1.37, Л2.1, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.14, Л2.15, Л2.17
2.2	Тема 2.1 Организационная структура гостиницы Основные подразделения гостиницы Роли и обязанности каждого подразделения / Пр /	3	4	ПК-2	Л1.4, Л1.6, Л1.7, Л1.14, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.22, Л1.28, Л1.29, Л1.30, Л1.31, Л1.32, Л1.33, Л1.36, Л1.37, Л2.1, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.14, Л2.15, Л2.17
2.3	Тема 2.1 Организационная структура гостиницы Основные подразделения гостиницы Роли и обязанности каждого подразделения / Ср /	3	14	ПК-2	Л1.4, Л1.6, Л1.7, Л1.14, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.22, Л1.28, Л1.29, Л1.30, Л1.31, Л1.32, Л1.33, Л1.36, Л1.37, Л2.1, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.14, Л2.15, Л2.17
2.4	Тема 2.2 Управление персоналом Найм и обучение персонала Мотивация и удержание работников / Пр /	3	2	ПК-2	Л1.4, Л1.6, Л1.7, Л1.14, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.22, Л1.28, Л1.29, Л1.30, Л1.31, Л1.32, Л1.33, Л1.36, Л1.37, Л2.1, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.14, Л2.15, Л2.17
2.5	Тема 2.2 Управление персоналом Найм и обучение персонала Мотивация и удержание работников / Ср /	3	12	ПК-2	Л1.4, Л1.6, Л1.7, Л1.14, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.22, Л1.28, Л1.29, Л1.30, Л1.31, Л1.32, Л1.33, Л1.36, Л1.37, Л2.1, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.14, Л2.15, Л2.17
Раздел 3. Операционное управление					

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
3.1	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 / Ср /	3	30	ПК-2	Л1.4, Л1.6, Л1.7, Л1.14, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.22, Л1.28, Л1.29, Л1.30, Л1.31, Л1.32, Л1.33, Л1.36, Л1.37, Л2.1, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.14, Л2.15, Л2.17
Раздел 4. Финансовое управление гостиничным комплексом					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
4.1	Тема 4.1 Бюджетирование и планирование Основы финансового планирования Разработка бюджета отелей / Ср /	3	14	ПК-2	Л1.4, Л1.6, Л1.7, Л1.14, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.22, Л1.28, Л1.29, Л1.30, Л1.31, Л1.32, Л1.33, Л1.36, Л1.37, Л2.1, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.14, Л2.15, Л2.17
4.2	Тема 4.2 Анализ финансовых показателей (Ключевые финансовые коэффициенты Оценка прибыльности гостиничного бизнеса / Ср /	3	33	ПК-2	Л1.4, Л1.6, Л1.7, Л1.14, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.22, Л1.28, Л1.29, Л1.30, Л1.31, Л1.32, Л1.33, Л1.36, Л1.37, Л2.1, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.14, Л2.15, Л2.17
Раздел 5. Маркетинг в гостиничном бизнесе					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
5.1	Тема 5.1 Основы гостиничного маркетинга Целевые аудитории и их анализ Стратегии продвижения гостиничного комплекса / Ср /	3	12	ПК-2	Л1.4, Л1.6, Л1.7, Л1.14, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.22, Л1.28, Л1.29, Л1.30, Л1.31, Л1.32, Л1.33, Л1.36, Л1.37, Л2.1, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.14, Л2.15, Л2.17
5.2	Тема 5.2 Управление репутацией и отзывами Важность онлайн-репутации Инструменты для управления отзывами / Ср /	3	12	ПК-2	Л1.4, Л1.6, Л1.7, Л1.14, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.22, Л1.28, Л1.29, Л1.30, Л1.31, Л1.32, Л1.33, Л1.36, Л1.37, Л2.1, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.14, Л2.15, Л2.17
Раздел 6. Правовые аспекты и устойчивое развитие в гостиничном бизнесе					

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
6.1	Тема 6.1 Правовые нормы в гостиничном бизнесе Лицензирование и разрешения Права потребителей / Ср /	3	14	ПК-2	Л1.4, Л1.6, Л1.7, Л1.14, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.22, Л1.28, Л1.29, Л1.30, Л1.31, Л1.32, Л1.33, Л1.36, Л1.37, Л2.1, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.14, Л2.15, Л2.17
6.2	Тема 6.2 Устойчивое развитие гостиничного бизнеса Экологические инициативы Корпоративная социальная ответственность / Ср /	3	14	ПК-2	Л1.4, Л1.6, Л1.7, Л1.14, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.22, Л1.28, Л1.29, Л1.30, Л1.31, Л1.32, Л1.33, Л1.36, Л1.37, Л2.1, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.14, Л2.15, Л2.17

Раздел 7. Индивидуальная работа

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
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 / Ср /	3	24	ПК-2	Л1.4, Л1.6, Л1.7, Л1.14, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.22, Л1.28, Л1.29, Л1.30, Л1.31, Л1.32, Л1.33, Л1.36, Л1.37, Л2.1, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.14, Л2.15, Л2.17
7.2	/ Экзамен /	3	9	ПК-2	Л1.4, Л1.6, Л1.7, Л1.14, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.22, Л1.28, Л1.29, Л1.30, Л1.31, Л1.32, Л1.33, Л1.36, Л1.37, Л2.1, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.14, Л2.15, Л2.17

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,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
ЛП.1	Захарова, Н. А.	Нормативно-правовые основы туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020	https://www.iprbookshop.ru/93540.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.2	Захарова, Н. А.	Основы гостиничного дела: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020	https://www.iprbookshop.ru/93543.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.3	Радыгина, Е. Г.	Технологии гостиничной деятельности: учебник для бакалавров	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021	https://www.iprbookshop.ru/99991.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.4	Семенова, Л. В., Корнеев, В. С., Драгилова, И. И.	Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021	https://www.iprbookshop.ru/102273.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.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	https://www.iprbookshop.ru/102280.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.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	https://www.iprbookshop.ru/115412.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.7	Чунихина, И. А.	Экономика гостиничного предприятия: учебно-методическое пособие	Москва: Российский университет транспорта (МИИТ), 2020	https://www.iprbookshop.ru/116009.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.8	Воронцова, А. В., Поночевный, Д. А.	Информационное обеспечение гостиничных услуг: учебное пособие	Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020	https://www.iprbookshop.ru/118380.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.9	Воронцова, Г. Г., Воронцова, А. В.	Мировой рынок гостиничных услуг: учебное пособие	Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020	https://www.iprbookshop.ru/118398.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.10	Елфимова, Ю. М., Иволга, А. Г., Варивода, В. С., Рязанцев, И. И.	Организация работы АХС в гостинице: учебное пособие	Ставрополь: Секвойя, 2021	https://www.iprbookshop.ru/121681.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.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	https://www.iprbookshop.ru/123495.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
ЛП.12	Иванилова, С. В.	Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023	https://www.iprbookshop.ru/124098.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.13	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	https://www.iprbookshop.ru/124852.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.14	Николенко П., Шамин Е. А., Фролова А. Е.	Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/519925 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.15	Фаустова Н. В.	Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/519848 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.16	Чуваткин П. П., Горбатов С. А.	Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/518916 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.17	Баумгартен Л. В.	Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/517931 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.18	Тимохина Т. Л.	Гостиничная индустрия: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/512195 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.19	Вахед, Э. А. М., Мендельсон, В. А., Абуталипова, Л. Н.	Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе: учебник	Казань: Издательство КНИТУ, 2021	https://www.iprbookshop.ru/129161.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.20	Грицай, М. А.	Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2023	https://www.iprbookshop.ru/129018.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.21	Николенко П., Гаврильева Т. Ф.	Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/530952 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.22	Скобкин С. С.	Экономика организации в гостиничном сервисе: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/532163 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.23	Николенко П., Гаврильева Т. Ф.	Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/533434 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.24	Тимохина Т. Л.	Гостиничный сервис: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/512196 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
ЛП.25	Скобкин С. С.	Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/530549 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.26	Автюхова, О. В.	Организация питания в курортных и гостиничных комплексах: учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет, 2022	https://www.iprbookshop.ru/131213.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.27	Семенова, Л. В., Корнеевец, В. С., Драгилова, И. И.	Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023	https://www.iprbookshop.ru/137760.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.28	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	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618425 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.29	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	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683234 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.30	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	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.31	Гришко Н. И.	Гостиничное хозяйство: учебное пособие	Минск: РИПО, 2021	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.32	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	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700635 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.33	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	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701229 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.34	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	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=702956 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.35	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	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=704123 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.36	Боголюбов В. С.	Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/542272 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.37	Морозова Н. С., Морозов М. А.	Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/544660 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Джанджугазова Е. А.	Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства: учебное пособие	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2020	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Макринова Е. И., Симонова Т. Ю., Святая Е. О.	Технологии продаж в туризме и гостеприимстве: учебное пособие	Москва: Директ-Медиа, 2022	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Кациель, С. А.	Финансово-экономический анализ деятельности предприятия индустрии гостеприимства: учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет, 2021	https://www.iprbookshop.ru/124892.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Шнорр, Ж. П.	Экономика организаций сферы гостеприимства: практикум	Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021	https://www.iprbookshop.ru/127002.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Гобарева Я. Л., Городецкая О. Ю., Золотарюк А. В.	Бизнес-аналитика средствами EXCEL: учеб. пособие для студентов, обучающихся по направлению подгот. 38.03.01 "Экономика" (квалификация (степень) "бакалавр")	М.: ИНФРА-М, 2023	10
Л2.6	Панарин, А. А., Андреева, Д. А.	Конкурентоспособность услуг бизнеса: учебное пособие для магистрантов и аспирантов	Санкт-Петербург: Международный банковский институт имени Анатолия Собчака, 2023	https://www.iprbookshop.ru/135786.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.7	Кулагина Е. В., Карасев И. Е.	Реклама в туризме и гостеприимстве: учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682977 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.8	Борщева А. В., Санталова М. С., Соклакова И. В., Сурат И. Л.	Инновационный менеджмент в российском бизнесе: монография	Москва: Дашков и К°, 2023	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=698832 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.9	Коломиец А. И.	Мировая индустрия гостеприимства: учебное пособие	Москва: Директ-Медиа, 2023	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701131 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.10		Основы гостеприимства: курс лекций: курс лекций	Москва: Директ-Медиа, 2023	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701133 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.11	Бондаренко С. А., Вишневская Н. В., Козьякова Е. А., Колодина Е. В., Коновалова Л. Г., Минкина Н. И., Панчук А. В., Рехтина 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	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710631 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.12	Казакова Н. А.	Анализ финансовой отчетности. Консолидированный бизнес: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/542112 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.13	Сергеев А. А.	Бизнес-планирование: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/541991 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.14	Березовая Л. Г.	История туризма и гостеприимства: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/538277 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.15	Дерен В. И., Дерен А.	Экономика и международный бизнес: монография	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/541477 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.16	Николенко П., Гаврильева Т. Ф.	Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/543504 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.17	Скобкин С. С.	Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/542270 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС КонсультантПлюс
ИСС Гарант
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

Операционная система РЕД ОС
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

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.

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
<i>ПК-2: Способность осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства</i>			
<p>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; теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<p>Уровень понимания теоретических основ и принципов контроля работы персонала. Знание стандартов и регламентов, применимых в гостиничной и ресторанной индустрии. 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>Э – экзамен О – опрос Т – тесты</p>
<p>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</p>	<p>Способность применять методики контроля в работе гостиничных комплексов и предприятий питания. Навыки анализа и диагностики существующих проблем в системе контроля. Умение организовывать работы по сертификации и подтверждению соответствия стандартам</p>	<p>Умение приводить примеры и отстаивать свою позицию, а также пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям, решает практические задачи, применяя методы контроля, проводит анализ проблем и предлагает обоснованные решения</p>	<p>Э – экзамен Р- рефераты с презентацией</p>
<p>Владеть - навыками применения подходов и методов контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и</p>	<p>Демонстрирует навыки анализа деятельности гостиничных комплексов,</p>	<p>Соответствие представленной информации материалам учебной</p>	<p>Э – экзамен ПЗ – практические задания</p>

<p>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</p>	<p>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>литературы и сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность выполнения кейсов, может самостоятельно разрабатывать и внедрять регламенты и стандарты</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. 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.

0-49 баллов («неудовлетворительно») - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в курсовой работе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

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

Критерии оценивания: 15 - балльная шкала. Обучающийся должен ответить на 5 вопросов. Каждый ответ оценивается максимум в 3 балла.

- «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 *

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

Критерии оценивания: 25 – балльная шкала. Один правильный ответ – 1 балл.
- «25 баллов» выставляется обучающемуся, если он ответил правильно на 100-85% заданий теста;
- «19 – 24 баллов» - если обучающийся ответил на 84-69 % заданий теста;
- «13 – 18 баллов» - если обучающийся ответил на 68-50% заданий теста;
- «0 – 12 баллов» - если обучающийся ответил менее чем на 50% заданий теста.

Практические задания

Задача 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.

Задача 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.

Задача 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.

Задача 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: 40 – балльная шкала. Каждый ответ оценивается максимум в 10 баллов.

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

- «6-9 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

- «3-5 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

- «0-2 балла», 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.

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 экзамена. Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена и зачёта. Результаты аттестации заносятся в 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:

- 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.

Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине и предусматривает:

- изучение отдельных разделов тем дисциплины;
- чтение студентами рекомендованной литературы и усвоение теоретического материала дисциплины;
- подготовку к практическим занятиям;
- работу с Интернет-источниками, базами данных;
- подготовку к различным формам контроля.

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.