

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 16.06.2026 22:08:33
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

1

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.25 «Операционный менеджмент гостиничного размещения»

(индекс, наименования дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.03.03 Гостиничное дело

(код и наименование направления подготовки)

Гостиничное дело

(наименование образовательной программы)

Очная/заочная
(формы обучения)

2026

Санкт-Петербург

Автор-составитель РПД:

Д.э.н., профессор кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса
Морозова М.А.

Заведующий кафедрой:

Морозова Марина Александровна, доктор экономических наук, профессор, заведующий
кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Рабочая программа дисциплины Б1.О.25 «Операционный менеджмент гостиничного размещения» в новой редакции одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол от 06 апреля 2026 г. № 13.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.О.25 «Операционный менеджмент гостиничного размещения» обеспечивает владение следующими универсальными, общепрофессиональными и профессиональными компетенций*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС <i>(при наличии)**</i>	Код компетен ции **	Наименова ние Компетенци и **	Код инди катор а дости жени я комп етенц ий **	Наименован ие индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат **
	ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.3	Осуществляет контроль деятельности подразделений объектов сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.3 3-1 Знает процедуры контроля качества и эффективности. ОПК-2.3 У-1 Умеет проводить контроль и анализ работы.
	ПКО-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-1.2	Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-1.2 3-1 Знает механизмы формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов. ПКО-1.2 3-2 Знает основные типы бизнес-процессов и нормативной документации. ПКО-1.2 У-1 Умеет формировать структуру бизнес-процессов, разрабатывать регламенты и стандарты для подразделений. ПКО-1.2 У-2 Умеет организовать внедрение и сопровождение нормативных документов в деятельности

					подразделений.
ПКО-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-2.2	Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-2.2 3-1 Знает методы выявления проблем в системе контроля качества. ПКО-2.2 3-2 Знает способы оценки эффективности деятельности подразделений. ПКО-2.2 У-1 Умеет диагностировать проблемы в системе контроля, определять уровень эффективности работы служб и отделов. ПКО-2.2 У-2 Умеет предлагать способы повышения результативности деятельности подразделений	
ПКО-4	Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	ПКО-4.3	Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности	ПКО-4.3 3-1 Знает процедуры проектирования и реализации проектов, этапы внедрения в организациях отрасли. ПКО-4.3 У-1 Умеет вести профессиональное проектирование, реализовывать проекты от концепции до внедрения. ПКО-4.3 У-2 Умеет оценивать успешность реализации проектов.	

* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.

**Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

Очная форма обучения

4 з.е., 144 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 56 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 24 ак.час на лекции и 30 ак.час на практические занятия, 2 ак. часа на консультацию, 61 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Заочная форма обучения

4 з.е., 144 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 14 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 4 ак.час на лекции и 8 ак.час на практические занятия, 2 ак. часа на консультацию, 121 ак. час на самостоятельную работу обучающихся и 9 ак. часов на контроль.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)							
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	К о н т р о л ь	СРкр		СРэк
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											
Тема 1	Основы производственного и операционного менеджмента	38	8	0	0	10	0	0	0	0	0	0	20	Практическое задание
Тема 2	Стратегии в производственном и операционном менеджменте	36	6	0	0	10	0	0	0	0	0	0	20	Практическое задание

Тема 3	Управление процессами и операциями	41	10	0	0	10	0	0	0	0	0	0	21	Доклад
Промежуточная аттестация		29							2	9	0	18		Экзамен
Итого		144	24	0	0	30	0	0	2	9	0	18	61	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВС ЕГ О	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения					Период промежуточной аттестации (сессия)			СРкр	СРэк	СР		
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк					К о н т р о л ь
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Тема 1	Основы производственного и операционного	45	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	40	Практическое задание

	менеджмента													
Тема 2	Стратегии в производственном и операционном менеджменте	43	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	40	Практическое задание
Тема 3	Управление процессами и операциями	45	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	41	Доклад
Промежуточная аттестация		11							2	9	0			Экзамен
Итого		144	4	0	0	8	0	0	2	9	0	0	121	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Основы производственного и операционного менеджмента ОПК-2.3, ПКО-1.2, ПКО-2.2, ПКО-4.3

Сущность производственного и операционного менеджмента. Инновационные аспекты производственного менеджмента.

Тема 2. Контроль качества гостиничных услуг, ОПК-2.3, ПКО-1.2, ПКО-2.2, ПКО-4.3

Формирование операционных стратегий компании. Стратегия создания продукта. Размещение предприятий.

Тема 3. Контроль качества гостиничных услуг, ОПК-2.3, ПКО-1.2, ПКО-2.2, ПКО-4.3

Планирование в производственном менеджменте. Управление операциями в производстве. Информационные системы в производственном менеджменте. Управление персоналом в производственном менеджменте. Совершенствование процессов и операций

Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине «Операционный менеджмент гостиничного размещения» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый

вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с

<p>правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>		<p>правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>позициями другого)</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы,</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>

		обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно		Не зачтено	F

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

ПЗ – практическое задание, Д – доклад

Тема 1. Основы производственного и операционного менеджмента

Практическое задание

1. Проведите анализ производственного процесса в выбранной компании, выявив ключевые этапы и возможные узкие места. Подготовьте отчет с предложениями по оптимизации.
2. Разработайте простую модель производственного потока для вымышленной компании, включая все этапы, от закупки материалов до доставки готовой продукции клиенту.

Тема 2. Стратегии в производственном и операционном менеджменте

Практическое задание

1. Разработайте стратегию для оптимизации производственного процесса в небольшой компании, учитывая факторы, такие как затраты, качество и время выполнения заказов.
2. Проведите SWOT-анализ для производственной компании, чтобы определить ее сильные и слабые стороны, а также возможности и угрозы в рыночной среде.

Тема 3. Управление процессами и операциями

Темы для доклада

1. Методы управления процессами: от традиционных подходов до современных технологий.
2. Роль автоматизации в управлении операциями и процессами.
3. Ключевые показатели эффективности (KPI) в управлении процессами.
4. Технологии управления проектами и их влияние на операционную эффективность.
5. Управление рисками в процессах: подходы и инструменты.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование	Максимальное	Коэффициент веса	Результат
--------------	--------------	------------------	-----------

контрольной точки	количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	контрольной точки	контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ - 1	100	0,3	30
КТ - 2	100	0,3	30
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ-1.

Тема 1, Тема 2

Практическое задание

КТ-2

Тема 3

Доклад

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

Критерии оценивания Практического задания

Содержание выступления:	0-20	- Глубина анализа темы. - Ясность и логичность представления идей. - Примеры и аргументы, подтверждающие основные положения.
Уровень подготовки:	0-20	- Обоснованность выводов. - Знание материала и способность отвечать на вопросы. - Использование дополнительных источников и литературы.
Командная работа	0-20	- Согласованность и взаимодействие между участниками команды. - Равномерное распределение ролей и задач в группе. - Поддержка и вовлеченность всех участников в обсуждение.
Степень вовлеченности в дискуссию	0-20	- Активность в задавании вопросов и комментировании. - Умение аргументированно выражать свою точку зрения. - Открытость к мнению других участников и готовность к диалогу.
Формат и презентация	0-20	- Качество визуальных материалов (если используются). - Четкость и выразительность речи. - Соблюдение отведенного времени на выступление.
Итого максимально:	100	

Критерии оценивания Доклада

Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов,

		лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

6.Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (экзамен) осуществляется в устной форме, Обучающийся получает билет с вопросами в которых содержится 2 вопроса. Необходимо дать ответ в устной форме.

Вопросы для проведения экзамена

Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Сущность производственного менеджмента.
2. Сущность операционного менеджмента.
3. Эволюция производственного и операционного менеджмента.
4. Предприятие как производственная система.
5. Инновационный потенциал предприятия.
6. Автоматизация процессов производства и управления.
7. Особенности стратегического управления.
8. Содержание и виды операционной стратегии.
9. Реализация операционной стратегии.
10. Формирование базисных стратегий продукта.
11. Проектирование нового продукта.
12. Организация производственного процесса.
13. Организация технологического процесса.
14. Факторы размещения предприятия.
15. Рациональное размещение предприятий.
16. Планирование как функция менеджмента.
17. Классификация, принципы и методы планирования.

18. Система планирования на предприятии.
19. Особенности системы управления операциями.
20. Производственные процессы.
21. История становления информационных систем.
22. Характеристика отечественных и зарубежных информационных систем производственного менеджмента.
23. Информационные технологии производственного менеджмента.
24. Нормативно-правовое обеспечение системы управления персоналом.
25. Найм, отбор и набор персонала в организацию.
26. Адаптация персонала в организации.
27. Концепции совершенствования процессов и операций.
28. Реструктуризация как способ совершенствования деятельности организации.
29. Понятие и сущность реинжиниринга бизнес-процессов.
30. Управление изменениями в организации.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какой из следующих факторов является ключевым для успешного управления гостиницей? <ul style="list-style-type: none"> - А) Качество обслуживания - В) Количество сотрудников - С) Расположение в центре города - D) Декор интерьера 2. Какой документ обычно используется для регистрации гостей в гостинице? <ul style="list-style-type: none"> - А) Договор аренды - В) Паспорт - С) Бронирование - D) Счет-фактура 3. Какой из следующих терминов обозначает процесс управления запасами гостиничного номера? <ul style="list-style-type: none"> - А) Revenue Management - В) Housekeeping

		<ul style="list-style-type: none"> - C) Inventory Control - D) Front Office Management <p>4. Что из следующего не является частью услуг, предлагаемых гостиницей?</p> <ul style="list-style-type: none"> - A) Уборка номеров - B) Питание - C) Обслуживание в номере - D) Транспортировка грузов 																																										
Задание закрытого типа на установление соответствия	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.;</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1c;2a;3g;4d;5f;6b;7e)</p>	<p>1. Сопоставьте типы гостиниц с их характеристиками:</p> <table border="0"> <tr> <td> Тип гостиницы</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Характеристика</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>----- -----</td> <td></td> </tr> <tr> <td> A) Бутик-отель</td> <td> 1)</td> </tr> <tr> <td>Большое количество номеров</td> <td></td> </tr> <tr> <td> B) Семейный отель</td> <td> 2)</td> </tr> <tr> <td>Уникальный дизайн и атмосфера</td> <td></td> </tr> <tr> <td> C) Курортный отель</td> <td> 3)</td> </tr> <tr> <td>Ориентирован на отдых с семьей</td> <td></td> </tr> <tr> <td> D) Хостел</td> <td> 4)</td> </tr> <tr> <td>Доступные цены и общественные зоны</td> <td> </td> </tr> </table> <p>2. Сопоставьте услуги гостиницы с их примерами:</p> <table border="0"> <tr> <td> Услуга</td> <td> Пример</td> </tr> <tr> <td>----- -----</td> <td></td> </tr> <tr> <td> A) Развлечения</td> <td> 1)</td> </tr> <tr> <td>Экскурсии по городу</td> <td> </td> </tr> <tr> <td> B) Питание</td> <td> 2) Завтрак</td> </tr> <tr> <td>"шведский стол"</td> <td> </td> </tr> <tr> <td> C) Уборка номеров</td> <td> 3)</td> </tr> <tr> <td>Ежедневная смена полотенец</td> <td> </td> </tr> <tr> <td> D) Транспортные услуги</td> <td> 4)</td> </tr> <tr> <td>Трансфер из аэропорта</td> <td> </td> </tr> </table>	Тип гостиницы		Характеристика		----- -----		A) Бутик-отель	1)	Большое количество номеров		B) Семейный отель	2)	Уникальный дизайн и атмосфера		C) Курортный отель	3)	Ориентирован на отдых с семьей		D) Хостел	4)	Доступные цены и общественные зоны		Услуга	Пример	----- -----		A) Развлечения	1)	Экскурсии по городу		B) Питание	2) Завтрак	"шведский стол"		C) Уборка номеров	3)	Ежедневная смена полотенец		D) Транспортные услуги	4)	Трансфер из аэропорта	
Тип гостиницы																																												
Характеристика																																												
----- -----																																												
A) Бутик-отель	1)																																											
Большое количество номеров																																												
B) Семейный отель	2)																																											
Уникальный дизайн и атмосфера																																												
C) Курортный отель	3)																																											
Ориентирован на отдых с семьей																																												
D) Хостел	4)																																											
Доступные цены и общественные зоны																																												
Услуга	Пример																																											
----- -----																																												
A) Развлечения	1)																																											
Экскурсии по городу																																												
B) Питание	2) Завтрак																																											
"шведский стол"																																												
C) Уборка номеров	3)																																											
Ежедневная смена полотенец																																												
D) Транспортные услуги	4)																																											
Трансфер из аэропорта																																												
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из</p>	<p>1. Какие из следующих факторов влияют на уровень удовлетворенности гостей в гостинице? (Выберите все</p>																																										

предложенных	<p>предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выберите несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и A; C; D)</p>	<p>подходящие варианты)</p> <ul style="list-style-type: none"> - А) Качество обслуживания - В) Доступность интернета - С) Наличие парковки - D) Цена за ночь <p>2. Какие из следующих услуг могут быть предоставлены в гостиницах? (Выберите все подходящие варианты)</p> <ul style="list-style-type: none"> - А) Фитнес-центр - В) Конференц-зал - С) Внешний бассейн - D) Услуги по организации свадьбы
Задание закрытого типа на установление последовательности	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B</p>	<p>1. Упорядочите этапы процесса регистрации гостя в гостинице:</p> <ul style="list-style-type: none"> - А) Заполнение регистрационной формы - В) Проверка наличия бронирования - С) Назначение номера - D) Оплата проживания <p>2. Упорядочите этапы процесса уборки номера в гостинице:</p> <ul style="list-style-type: none"> - А) Уборка ванной комнаты - В) Смена постельного белья - С) Вытряхивание ковров - D) Проверка наличия запасов
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выберите один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В</p>	<p>1. Какой из следующих факторов является самым важным при оценке качества гостиничного обслуживания? Обоснуйте свой выбор.</p> <ul style="list-style-type: none"> - А) Время ожидания при регистрации - В) Вежливость персонала - С) Чистота номеров - D) Наличие дополнительных услуг <p>2. Какой из следующих аспектов управления гостиницей вы считаете наиболее значимым для привлечения клиентов? Обоснуйте свой выбор.</p> <ul style="list-style-type: none"> - А) Ценовая политика - В) Реклама и маркетинг - С) Отзывы и рекомендации - D) Уникальные предложения услуг

<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Опишите, как гостиница может использовать социальные сети для улучшения своего имиджа и привлечения новых клиентов. 2. Каковы основные вызовы, с которыми сталкиваются менеджеры гостиниц в условиях высокой конкуренции? Назовите и объясните минимум три вызова. 3. Объясните, как управление отзывами гостей может повлиять на репутацию гостиницы. Какие стратегии можно использовать для управления отзывами? 4. Как современные технологии, такие как мобильные приложения и автоматизация процессов, изменяют гостиничный бизнес? Приведите примеры.
---	--	---

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<p><i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i></p>	40
<p><i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i></p>	20-30

<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	10-20
<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	0-10

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим

обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.

4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-108155-6. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1003173>
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495422>
3. Стерлигова, Алла Николаевна. Операционный (производственный) менеджмент : учебное пособие / А. Н. Стерлигова, А. В. Фель. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 187 с. : ил. - Текст: электронный. - URL: <https://znaniium.com/catalog/document?id=392369>
4. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489283>
5. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489284>

8.2. Дополнительная литература

1. Балашов А.П. Основы менеджмента: Учеб. пособие. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.:
2. Бухалков ММ. Производственный менеджмент: организация производства: Учебник. - 2-е изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 395 с. <http://znaniium.com/bookread2.php?book=449244>
3. Виханский ОС, Наумов А.И. Менеджмент: Учебник. - 6-е изд., перераб. и доп - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 656 с. <http://znaniium.com/bookread2.php?book=557530>
- Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2014. - 288 с. <http://znaniium.com/bookread2.php?book=457946>
4. Казанцев А.К., Кобзев ВВ., Макаров В.М. Управление операциями: Учебник / Под общ. ред. АК. Казанцева. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 478 с. <http://znaniium.com/bookread2.php?book=369426>
5. Кобьелл К. Мотивация в стиле ЭКШН. Восторг заразителен. / К. Кобьелл. — М.: ИД Альпина Бизнес Букс, 2014. 192 с. https://royallib.com/book/kobell_klaus/motivatsiya_v_stile_ekshn_vostorg_zarazitelen.html
7. Кучеренко, В. Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия : учебное пособие / В. Л. Кучеренко. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. — 158 с. — ISBN 978-5-4377-0021-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40871.html>
8. Менеджмент в гостиничном бизнесе : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Гостиничное дело» / составители И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 41 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78028.html>
6. Моисеева Н.К., Стерлигова А.Н. Управление операционной средой организации: Учебник. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 336 с. <http://znaniium.com/bookread2.php?book=419066>
7. Производственный менеджмент: Учебник / Под ред. проф. ВЛ. Позднякова, В.М. Прудникова - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 412 с. <http://znaniium.com/bookread2.php?book=367655>
9. Райченко А.в., Хохлова ИВ. Менеджмент: Учеб. пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с. <http://znaniium.com/bookread2.php?book=553544>

10. Фаррахов А.Г. Теория менеджмента: История управленческой мысли, теория организации, организационное поведение: Учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2016. 272 с. <http://znanium.com№ookread2.php?book=538741>
11. Хохлова Т.П. Теория менеджмента: история управленческой мысли: Учебник. — М.: Магистр: ИНФРА-М, 2016. - 384 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=538104>
12. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - Москва : Университетская книга; Логос, 2008. - 320 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-272-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/468226>

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Части первая, вторая, третья и четвертая. М.: Проспект, 2017.- с. 624.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации по состоянию на 20.02.2017. — М.: Омега-Л, 2017. — 224 с.

8.4. Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://sziiu-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>
3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>
4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - полные тексты учебников по праву, экономике, общественным наукам, иностранным языкам. <https://urait.ru>
5. Электронная библиотечная система «Znanium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znanium.com>
6. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

Периодические издания:

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Крупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

Англоязычные ресурсы

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- *Sage eBook Collections* - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.
- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

*Компьютерные и информационно-коммуникативные средства.
Технические средства обучения*

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
4	Мультимедийные (цифровые) инструменты и образовательные ресурсы, обучающие программы по предмету, пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).
5	Система тестирования качества знаний обучающихся.
6	Программа «Антиплагиат»