

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 03.12.2024 20:05:34  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС**

---

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО  
Директор СЗИУ РАНХиГС  
Хлутков А.Д.

Электронная подпись

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

«Гостиничное дело»  
(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.В.ДВ.09.02 «Актуальные проблемы индустрии гостеприимства»**

43.03.03 Гостиничное дело  
(код, наименование направления подготовки)

Очная/Заочная  
(формы обучения)

Год набора – 2024

Санкт-Петербург, 2024 г.

**Автор-составитель:**

Д-р экон. наук, руководитель программы бакалавриата

«Гостиничное дело»

Морозова М.А.

**Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:**

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

Б1.В.ДВ.09.02 «Актуальные проблемы индустрии гостеприимства» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса. В новой редакции  
Протокол от «19» августа 2024 г. №1.

## 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. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
6. Методические материалы для освоения дисциплины
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
  - 7.1.Основная литература
  - 7.2.Дополнительная литература
  - 7.3.Нормативные правовые документы или иная правовая информация
  - 7.4.Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 7.5.Интернет-ресурсы
  - 7.6.Иные источники
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.09.02 «Актуальные проблемы индустрии гостеприимства» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Код компонента компетенции</b>	<b>Наименование компонента компетенции</b>
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.4	Способен оценивать решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректировать способы решения задач
ПКР-1	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений	ПКР-1.3	Способен разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания и вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений
ПКР-4	Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-4.2	Способен применять специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

<b>ОТФ/ТФ</b>	<b>Код компонента компетенции</b>	<b>Результаты обучения</b>
	УК-2.4	<p><b>на уровне знаний:</b> этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой</p> <p><b>на уровне умений:</b> соблюдать этические и правовые нормы</p> <p><b>на уровне навыков:</b> готовностью соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой</p>

<p>В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>	ПКР-1.3	<p><b>на уровне знаний:</b> социально-значимые проблемы и процессы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач</p> <p><b>на уровне умений:</b> анализировать социально-значимые проблемы и процессы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач</p> <p><b>на уровне навыков:</b> готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности</p>
В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПКР-4.2	<p><b>на уровне знаний:</b> основные законы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности, методы моделирования, теоретического и экспериментального исследования</p> <p><b>на уровне умений:</b> использовать основные законы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности, применять методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования</p> <p><b>на уровне навыков:</b> способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг</p>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часов/ 108 астр. часов на очной и заочной форме обучения.

### Очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах/в астроном. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144/108</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>72/54</b> <b>2/1,5 ч. консультация</b>
Лекции	36/27
Практические занятия	36/27
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>34/25,5</b>
<b>Контроль</b>	<b>36/27</b>
Виды текущего контроля	УО – устный опрос, СР – самостоятельная работа, Э (Р,Д) – эссе (реферат или доклад)
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен – 7 семестр</b>

*Заочная форма обучения*

<b>Вид работы</b>	<b>Трудоемкость (в акад. часах/в астроном. часах)</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144/108</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>12/9</b>
Лекции	6/4,5
Практические занятия	6/4,5
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>121/90,75</b>
<b>Контроль</b>	<b>9/6,75</b>
Виды текущего контроля	УО – устный опрос, СР – самостоятельная работа, Э (Р,Д) – эссе (реферат или доклад)
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен – 7 семестр</b>

**Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.09.02 «Актуальные проблемы индустрии гостеприимства» входит в вариативную часть (часть, формируемая участниками образовательных отношений) относится к дисциплинам по выбору (ДВ) Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы.

Целью учебной дисциплины «Актуальные проблемы индустрии гостеприимства» является: дать будущим специалистам в сфере гостеприимства необходимые теоретические и практические знания, позволяющие творчески подходить к решению проблем и грамотно управлять предприятиями индустрии гостеприимства.

Задачами дисциплины являются: 1. изучить современные тенденции развития индустрии гостеприимства; 2. проанализировать различные аспекты управления индустрией гостеприимства; 3. рассмотреть качество услуг и управления персоналом в гостиничном бизнесе; 4. рассмотреть основы стратегических решений в индустрии гостеприимства.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин: «Экономика сферы услуг гостеприимства», «История гостеприимства».

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Дисциплина читается на 4 курсе 7 семестре по очной форме и заочной форме обучения.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

## 3. Содержание и структура дисциплины

## 3.1. Структура дисциплины

## Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ			
Тема 1	Внутренний маркетинг и качество обслуживания в индустрии гостеприимства	18	6		6		6	УО, СР, Э(Р,Д)
Тема 2	Доходный менеджмент в индустрии гостеприимства	18	6		6		6	УО, СР, Э(Р,Д)
Тема 3	Бизнес-планирование и проблемы/тенденции инвестирования в индустрии гостеприимства	22	8		8		6	УО, СР, Э(Р,Д)
Тема 4	Международный стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства	24	8		8		8	УО, СР, Э(Р,Д)
Тема 5	Повышение эффективности управления недвижимостью и гостиничный бизнес	24	8		8		8	УО, СР, Э(Р,Д)
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>36/27</b>	<b>Консультация – 2 / 1,5</b>					<b>экзамен</b>
<b>Всего (академ. /астроном. часов):</b>		<b>144/108</b>	<b>36/27</b>		<b>36/27</b>		<b>34/25,5</b>	

## Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ			
Тема 1	Внутренний маркетинг и качество обслуживания в индустрии гостеприимства	26	2				24	УО, СР, Э(Р,Д)
Тема 2	Доходный менеджмент в индустрии гостеприимства	26	2				24	УО, СР, Э(Р,Д)
Тема 3	Бизнес-планирование и проблемы/тенденции инвестирования в индустрии гостеприимства	28	2		2		24	УО, СР, Э(Р,Д)
Тема 4	Международный стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства	26			2		24	УО, СР, Э(Р,Д)
Тема 5	Повышение эффективности управления недвижимостью и гостиничный бизнес	27			2		25	УО, СР, Э(Р,Д)

Промежуточная аттестация	Консультация – 2 / 1,5					Экзамен
Всего (академ. /астроном. часов):	144/108	6/4,5		6/4,5	121/90,7 5	9/6,75

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)<sup>1</sup>;

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)<sup>2</sup>;

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ)<sup>3</sup>;

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

*\*\*УО – устный опрос, СР – самостоятельная работа, Э(Р,Д) – эссе (реферат или доклад)*

### 3.2. Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Внутренний маркетинг и качество обслуживания в индустрии гостеприимства**

Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства. Качество туристского продукта и его обеспечение в современных условиях. Роль человеческого фактора в управлении туристским продуктом. Кросс-культурный менеджмент.

#### **Тема 2. Доходный менеджмент в индустрии гостеприимства**

Методы ценообразования на предприятиях индустрии гостеприимства. Инструменты управления доходами в индустрии гостеприимства. Методы прогнозирования в индустрии гостеприимства.

#### **Тема 3. Бизнес-планирование и проблемы/тенденции инвестирования в индустрии гостеприимства**

Стадии инвестиционного проекта. Методы и критерии оценки инвестиционных проектов. Бизнес-планирование в системе проектного менеджмента.

#### **Тема 4. Международный стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства**

Особенности интеграционных процессов развития индустрии гостеприимства. Стандарты международных гостиничных цепей. Анализ внешнего окружения - как первый этап принятия стратегических решений на предприятии. Проблемы стратегического планирования.

#### **Тема 5. Повышение эффективности управления недвижимостью и гостиничный бизнес**

Подходы к управлению зданием/недвижимостью. Аутсорсинг управления зданием в современных условиях.

<sup>1</sup> Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017 г., регистрационный № 47415)

<sup>2</sup> См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017 г., регистрационный № 47415)

<sup>3</sup> См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017 г., регистрационный № 47415)

#### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

**4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.09.02 «Актуальные проблемы индустрии гостеприимства» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

	<b>Тема и/или раздел</b>	<b>Методы текущего контроля успеваемости</b>
Тема 1	Внутренний маркетинг и качество обслуживания в индустрии гостеприимства	<i>УО – устный опрос, СР – самостоятельная работа, Э(Р,Д) – эссе (реферат или доклад)</i>
Тема 2	Доходный менеджмент в индустрии гостеприимства	<i>УО – устный опрос, СР – самостоятельная работа, Э(Р,Д) – эссе (реферат или доклад)</i>
Тема 3	Бизнес-планирование и проблемы/тенденции инвестирования в индустрии гостеприимства	<i>УО – устный опрос, СР – самостоятельная работа, Э(Р,Д) – эссе (реферат или доклад)</i>
Тема 4	Международный стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства	<i>УО – устный опрос, СР – самостоятельная работа, Э(Р,Д) – эссе (реферат или доклад)</i>
Тема 5	Повышение эффективности управления недвижимостью и гостиничный бизнес	<i>УО – устный опрос, СР – самостоятельная работа, Э(Р,Д) – эссе (реферат или доклад)</i>

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

#### 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

##### Типовые оценочные материалы по теме № 1-5

**Тема 1: Внутренний маркетинг и качество обслуживания в индустрии гостеприимства**

##### Вопросы для самопроверки:

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).*

1. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
2. Использование маркетинговых методов для оценки уровня качества обслуживания.
3. Системный подход к оценке и управлению качеством на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

##### Задания для самостоятельной работы

1. Возможности использования системы TQM в сфере услуг.
2. Стандартизация и сертификация - как методы оценки качества обслуживания.

##### Тематика рефератов, докладов, эссе

*Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.*

1. Повести анализ уровня качества на 2-х предприятиях индустрии гостеприимства (на основе бенчмаркинга).
2. Составить план мероприятий по улучшению деятельности.

**Тема 2: Доходный менеджмент в индустрии гостеприимства**

##### Вопросы для самопроверки:

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).*

1. Методы ценообразования в индустрии гостеприимства.
2. Понятие и функции доходного менеджмента.
3. Методы прогнозирования в индустрии гостеприимства.

Задания для самостоятельной работы

1. Использование компьютерных/информационных технологий в финансовом менеджменте гостиничных/ресторанных предприятий.
2. Основные показатели доходного менеджмента.

#### **Тематика рефератов, докладов, эссе**

*Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.*

1. Кейс-стади: На основе исходных данных (несколько вариантов) рассчитать RevPAR, ADR и КИНФ гостиницы.

### **Тема 3: Бизнес-планирование и проблемы/тенденции инвестирования в индустрии гостеприимства**

#### **Вопросы для самопроверки:**

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).*

1. Понятие и виды проектов.
2. Методы и критерии оценки инвестиционных проектов.
3. Инвестиционные стратегии в гостиничном бизнесе.

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Понятие и значение дисконтирования.
2. Стадии инвестиционного проекта.

#### **Тематика рефератов, докладов, эссе**

*Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.*

1. С использованием данных сайта консалтинговой фирмы «Бекар», [www.becar.ru](http://www.becar.ru) составить краткий отчет об инвестиционном климате в отрасли (на примере г. Москвы).

### **Тема 4: Международный стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства**

#### **Вопросы для самопроверки:**

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).*

1. Состав и структура планов гостиничного предприятия.
2. Особенности интеграционных процессов развития индустрии гостеприимства (франчайзинг и управленческие контракты). Стандарты международных гостиничных цепей.
3. Этапы разработки и реализации стратегии предприятия.

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Развитие международных гостиничных цепей (на примере конкретной корпорации).

#### **Тематика рефератов, докладов, эссе**

*Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.*

1. Проблемы глобализации в гостиничном бизнесе.

## **Тема 5: Повышение эффективности управления недвижимостью и гостиничный бизнес**

### **Вопросы для самопроверки:**

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).*

1. Понятие интеллектуального здания в гостиничном бизнесе.
2. Компьютерные и информационные технологии в управлении гостиничным бизнесом, их целесообразность применения.
3. Логистика и ее применение в хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

### **Задания для самостоятельной работы**

1. Системы резервирования и бронирования в управлении предприятием индустрии гостеприимства.
2. Типы конкуренции между системами резервирования и бронирования.

### **Тематика рефератов, докладов, эссе**

*Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.*

1. Провести стоимостной анализ различных компьютерных/ информационных систем управления гостиничным предприятием и сделать выводы.
2. Определить возможности использования информационных/ компьютерных технологий в малом отеле.

<b>Оценочные средства</b>	<b>Показатели Оценки</b>	<b>Критерии Оценки</b>
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корректность и полнота ответов</li> </ul>	<p><b>Сложный вопрос:</b> полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов</p> <p>Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов</p> <p>Неверный ответ – 0 баллов</p> <p><b>Обычный вопрос:</b></p> <p>полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла</p> <p>Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла</p> <p>Неверный ответ – 0 баллов.</p> <p><b>Простой вопрос:</b></p>



	<p>логично вытекающие из содержания основной части.</p> <p>Достаточно полно и убедительно раскрывается тема с незначительными отклонениями от нее;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обнаруживаются хорошие знания литературного материала, и других источников по теме сочинения и умение пользоваться ими для обоснования своих мыслей, а также делать выводы и обобщения;</li> <li>- логическое и последовательное изложение текста работы;</li> <li>- четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе;</li> <li>- в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис;</li> <li>- написано правильным литературным языком, стилистически соответствует содержанию;</li> <li>- имеются единичные фактические неточности;</li> <li>- имеются незначительные нарушения последовательности в изложении мыслей;</li> <li>- заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части.</li> </ul> <p>Тема в основном раскрывается;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дан верный, но односторонний или недостаточно полный ответ на тему;</li> <li>- допущены отклонения от нее или отдельные ошибки в изложении фактического материала;</li> <li>- обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения;</li> </ul>	<p>1 балл</p> <p>0 баллов</p>
--	---	-------------------------------

	<p>- материал излагается достаточно логично, но имеются отдельные нарушения последовательности выражения мыслей;</p> <p>- выводы не полностью соответствуют содержанию основной части.</p> <p>Тема не раскрыта, что свидетельствует о поверхностном знании;</p> <p>- состоит из путаного пересказа отдельных событий, без вывода и обобщений;</p> <p>- характеризуется случайным расположением материала, отсутствием связи между частями;</p> <p>- выводы не вытекают из основной части;</p> <p>- многочисленные(60-100%) заимствования текста из других источников;</p> <p>- отличается наличием грубых речевых ошибок.</p>	
--	---	--

## 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

### 5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

Экзамен представляет собой письменную работу по курсу – два открытых вопроса, предполагающих развернутый ответ, аргументацию, использование источников рассматриваемых в курсе и выполнения задания.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

### 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
<p><b>УК-2.4:</b> Способен оценивать решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректировать способы решения задач</p>	<p>Определяет необходимые пути достижения поставленной цели с учетом анализа альтернативных вариантов достижения.</p> <p>Планирует работы с учетом доступных ресурсов и понимает имеющиеся проектные ограничения.</p> <p>Характеризует правоотношения, возникающие при реализации проекта, по отраслевому признаку.</p> <p>Оценивает решение</p>	<p>При необходимости, умело корректирует способы решения задач.</p> <p>Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования.</p>

	поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач.	
<b>ПКР-1.3:</b> Способен разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания и вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений	<p>Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.</p> <p>Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.</p> <p>Разрабатывает планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания и вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.</p>	<p>Сформировавшееся систематическое владение технологиями оценки затрат на процессы проектирования туристских и гостинично-ресторанных комплексов.</p> <p>Отвечающий исчерпывающе, логически и аргументировано излагает материал, тесно связывает теорию с практикой посредством иллюстрирующих примеров; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы исследования, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы.</p>
<b>ПКР-4.2:</b> Способен применять специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	<p>Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для обеспечения разработки и реализации бизнес-планов в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Полностью понимает и на высоком уровне выбирает оптимальную структуру бизнес-плана в зависимости от его назначения, владеть методами анализа и оценки экономических и социальных условий на осуществляемую предпринимательскую деятельность, оценивать риски, доходность и эффективность принимаемых финансовых и инвестиционных решений.</p> <p>На высоком уровне умеет осуществлять расчет рыночных рисков; прогнозировать и рассчитывать вероятностную меру рисков с использованием различных методов.</p> <p>Полностью владеет навыками анализа субъектов рынка, конъюнктуры рынка, потребительской удовлетворенности, поведения потребителей экономических благ с учетом влияния динамических процессов на их структуру.</p>

## Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

### Типовые вопросы к экзамену

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

1. Структура менеджмента гостиничного предприятия. Уровни менеджмента. Виды и функции уровней менеджмента.

2. Классификация гостиничных и ресторанных предприятий (зарубежный и отечественный опыт).
3. Управление номерным фондом современным гостиничным предприятием: организационный и экономический аспект.
4. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
5. Качество обслуживания: современные подходы к оценке и совершенствованию на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
6. Понятие гостиничного цикла. Организация процесса обслуживания в гостинице.
7. Особенности организации управления малым отелем.
8. Финансовый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
9. Основные принципы и инструменты управления доходами в индустрии гостеприимства.
10. Жизненный цикл гостиничного предприятия и стадии инвестиционного проекта.

**Образец ситуационной задачи (кейса) к экзамену**

*Проанализируйте информацию, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме, сформулируйте ответы на вопросы.*

1. Понятие интеллектуального здания в гостиничном бизнесе.
2. Компьютерные и информационные технологии в управлении гостиничным бизнесом, их целесообразность применения.
3. Логистика и ее применение в хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
3. Системы резервирования и бронирования в управлении предприятием индустрии гостеприимства.
4. Типы конкуренции между системами резервирования и бронирования.

<b>Оценочные средства</b> (формы промежуточного контроля)	<b>Показатели оценки</b>	<b>Критерии оценки</b>
Экзамен	<p>В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов.</p> <p>В билете содержится 2 вопроса и ситуационная задача (кейс).</p> <p>Вопросы - по 10 баллов каждый</p>	<p>8-10 баллов – получены полные и исчерпывающие ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете. Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, способность принимать быстрые и нестандартные решения. Грамотность и стилистика изложения материала.</p> <p>4-7 получены стандартные ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете., Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять</p>

		<p>специфику соответствующих отношений, , однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;</p> <p>1-3 балла – неполное раскрытие основного содержания вопроса билета</p> <p>0 - ответы на предложенные в билете вопросы отсутствуют, либо даны неверно. Студент не знает основных понятий и категорий, а также не имеет отчетливого представления о предмете, системе и структуре дисциплины.</p>
	<p>Ситуационная задача (кейс)- ИДЗ 10 баллов</p>	<p>8-10 – нестандартное (многоплановое) решение задачи</p> <p>4-7 – стандартное решение задачи</p> <p>1-3- задача решена с некоторыми неточностями</p> <p>0-решение неверное или отсутствует</p>

### **Шкала оценивания.**

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:

30 баллов - на промежуточную аттестацию

50 баллов - на работу на семинарских занятиях

20 баллов - на посещаемость занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	А
86-95	отлично	В
71-85	хорошо	С
61-70	хорошо	Д
51-60	удовлетворительно	Е

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

- «Отлично» (А) - от 96 по 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено максимальным числом баллов.

- «Отлично» (В) - от 86 по 95 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» (С) - от 71 по 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Хорошо» (D) - от 61 по 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» (Е) - от 51 по 60 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

**«Отлично» (5)** – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Экзамен проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность экзамена для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Экзамен проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на экзамен обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время экзамена обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

Промежуточная аттестация в системе ДОТ. Консультация к экзамену пройдет в виде онлайн-встречи в приложении Office 365 «Teams». Приложение рекомендуется установить локально. Студент должен войти в систему с помощью учетной записи Office 365 РАНХиГС, чтобы обеспечить базовую проверку личности.

В случае применения дистанционного режима промежуточной аттестации она проводится следующим образом: устно в ДОТ/письменно с прокторингом/ тестирование с прокторингом. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

## **6. Методические материалы по освоению дисциплины**

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к лекциям и семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

### **Методические рекомендации по устному вопросу**

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определённую тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный

рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Практические задания являются необходимым звеном для оценки умений и навыков обучающихся. Основные критерии оценки практического задания (кейса): качество предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанной в практическом задании (кейсе), качество обоснования анализа проблем и последствий внедрения сформулированных предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описаном в практическом задании (кейсе).

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

### **Краткие методические указания по написанию реферата**

Реферат является самостоятельной практической работой студента. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины. Данный вид работы индивидуален и самостоятелен. Не допускается прямое заимствование материалов из каких-либо источников без ссылок на них.

Текст работы должен быть написан литературным языком в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа объемом от 10 до 15 стр. выполняется в формате А4. Шрифт – Times New Roman, для заголовков допускается использование шрифта Arial. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения.

### **Методические рекомендации по составлению доклада:**

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций. Доклад по регламенту составляет 10-15 мин.

#### **Методические рекомендации по написанию эссе:**

Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

#### **Методические рекомендации по защите кейсов:**

Кейсы – это проблемные ситуации, специально разработанные на основе фактического материала для оценки умений и навыков обучающихся.

Цель метода применения кейсов - научить обучающихся, анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать наиболее рациональное решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать и анализировать их.

На знакомство и решение кейса обучающемуся отводится 30 мин. Обучающийся знакомится с материалом кейса. Осмысливает ситуацию. Если необходимо, собирает необходимую информацию по ситуации. Рассматривает альтернативы решения проблемы и находит ее верное или оптимальное решение. Обучающийся презентует (защищает) своё решение. Преподаватель оценивает качество выполнения задания по критериям: диагностики проблемы, качества предложений и рекомендаций по решению кейса, качества изложения материала.

#### **Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:**

Контроль самостоятельной работы осуществляется в рамках опросов по темам, предусмотренным рабочей программой дисциплины.

#### **Методические рекомендации по организации самостоятельной работы бакалавра**

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему и итоговому контролю.

Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками и историко-правовым материалом, методологии изучения предметной специфики курса.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и семинарских занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе семинарских занятий методом устного опроса или ответов на контрольные вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в методическом пособии вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на семинарских занятиях или индивидуальных консультациях с ведущим преподавателем.

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **7.1. Основная литература.**

1. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-101977-1. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1082307>
2. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496195>
3. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10049-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470464>
4. Сервис в России и за рубежом : сетевой научный журнал. - Москва : Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021. - Т. 15, № 1 (93). - 186 с. - ISSN 1995-042X. - Текст : электронный. - URL: <https://znaniium.com/catalog/product/1819813>
5. Сервис в России и за рубежом : сетевой научный журнал. - Москва : Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021. - Т. 15, № 2 (94). - 142 с. - ISSN 1995-042X. - Текст : электронный. - URL: <https://znaniium.com/catalog/product/1819815>
6. 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>

### **7.2. Дополнительная литература.**

1. Актуальные проблемы и перспективы развития индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : сборник научных трудов по материалам X международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы развития индустрии гостеприимства на современном этапе». – Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014. – 159 с. - ISBN 978-5-7310-3025-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znaniium.com/catalog/product/535340>
2. Баумгартен Л.В. Стратегический менеджмент в туризме: Практикум: Учебное пособие. - М.: Аспект Пресс, 2009. - 176 с.

3. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие/ М.В. Виноградова, З.И. Панина, Л.А. Васильева. - М.: Изд. - торг. корпорация «Дашков и Ко», 2010. - 284 с.
4. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: Учебное пособие/ В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Шевцова, В.В. Каращенко. - М.: ИКЦ «МарТ», Ростовна-Дону, 2008. - 224 с.
5. Грицай, М. А. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие / М. А. Грицай. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. — 118 с. — ISBN 978-5-93252-322-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/26699.html>
6. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: Учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2011. - 192 с.
7. Зайцева, Н. А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с. (Бакалавриат). ISBN 978-5-98281-231-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/424026>
8. Иванов В.В, Волон А.Б. Гостиничный менеджмент. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 384 с. - (Национальные проекты).
9. Иванов, В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В. В. Иванов, А. Б. Волон. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 336 с. - ISBN 978-5-16-004304-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1015325>
10. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте : учебное пособие / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0020-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40922.html>
11. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znaniium.com/catalog/product/1023718>

#### **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

1. Информационные системы управления гостиничными комплексами: Учебнометодическое пособие. - М.: ОАО «ГАО «Москва». - 2012. - 96 с.
2. Международные стандарты в сфере гостеприимства. Требования ВТО. Особенности их внедрения и поддержания: Учебно-методическое пособие. - М.: ОАО «ГАО «Москва». - 2011. - 96 с.
3. Организация работы и стандартизация качества услуг на предприятиях питания при гостиницах: Учебно-методическое пособие. - М.: ОАО «ГАО «Москва». - 2010. - 96 с.
4. Планирование деятельности гостиничных предприятий: Учебно-методическое пособие. - М.: ОАО «ГАО «Москва». - 2012. - 96 с.
5. Современные организационные структуры гостиничных комплексов и системы их управления: Учебно-методическое пособие. - М.: ОАО «ГАО «Москва». - 2010. - 96 с.
6. Современное состояние реформирования гостиничных услуг в РФ: Учебнометодическое пособие. - М.: ОАО «ГАО «Москва». - 2010. - 96 с.
7. Современная инженерная инфраструктура гостиниц: Учебно-методическое пособие. - М.: ОАО «ГАО «Москва». - 2010. - 48 с.
8. Управление человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства: Учебно-методическое пособие. - М.: ОАО «ГАО «Москва». - 2011. - 96 с.

### 7.3. Нормативные правовые документы.

Не предусмотрено.

### 7.4. Интернет-ресурсы.

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

#### *Русскоязычные ресурсы*

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

#### *Англоязычные ресурсы*

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

### 7.5. Иные источники.

1. [www.gaomoskva.ru](http://www.gaomoskva.ru)
2. <http://www.turnovosti.com.ua>
3. <http://www.impression.ru>
4. <http://www.cityhotel.ru>
5. <http://www.prohotel.ru>
6. <http://www.tophotels.ru>
7. <http://www.hotelnews.ru>
8. <http://www.hospitality.ru>
9. <http://unicode.all-hotels.ru>

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

### Характеристики аудиторий (помещений, мест) для проведения занятий

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные

проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
--

На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft Power Point»);
- пакеты прикладных программ SPSS/PC+, СТАТИСТИКА,
- программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ,
- правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон».

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформ Teams, Zoom, Skype for Business, а также системы дистанционного обучения LMS Moodle.