

Документ подписан квалифицированной электронной подписью
Сертификат: 76B28300B9...E6B044B0868E3F9096B3
Владелец: "АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»", АН
Действителен с 02.03.2023 по 02.06.2024

РОСНОУ

ДОМОДЕДОВСКИЙ ФИЛИАЛ
Автономной некоммерческой организации
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ



Утверждаю

Директор Домодедовского филиала

В.Н. Гуляев

«18» января 2023г.

ПРОГРАММА

ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Направление подготовки: **43.03.03 Гостиничное дело**

Профиль: **Управление бизнес-процессами в индустрии гостеприимства**

(в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 года № 515)

Программа государственной итоговой аттестации рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «18» января 2023г., протокол №6

Программа ГИА утверждена на заседании Ученого Совета 18 января 2023г., протокол №66/132

Заведующий кафедрой

К.Э.Н., доцент

Л.В.Синельник

Домодедово
2023

ВВЕДЕНИЕ

Программа государственной итоговой аттестации (далее - ГИА) по образовательной программе высшего образования (далее - ОП ВО) разработана по направлению 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) разработана на основании:

Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 года № 515;

Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 06 апреля 2021 г. № 245;

Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в АНО ВО «Российский новый университет», утвержденного приказом ректора от 14.04.2020 № 80-о;

Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Минтруда России 07.05.2015 N 282н; Согласно ОПОП ВО по направлению 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) .

ГИА включает подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена (далее - ГЭ) и выполнение и защиту выпускной квалификационной работы (далее - ВКР). ГИА проводится с целью определения освоения универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций бакалавра по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, определяющих его подготовленность к решению профессиональных задач, установленных соответствующим ФГОС ВО, способствующим его устойчивости на рынке труда и продолжению образования в магистратуре.

Аттестационные испытания, входящие в состав ГИА выпускника, полностью соответствуют ОП ВО бакалавра по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело. Планируемые результаты освоения ОП ВО, соотнесенные с планируемыми результатами обучения, приведены в таблице 1.

Таблица 1

Планируемые результаты освоения ОП ВО, соотнесенные с планируемыми результатами обучения:

Шифр компетенции	Результаты освоения образовательной программы	Результаты обучения по дисциплинам и практикам	Вид ГИА
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи, находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. УК-1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи,	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

		<p>оценивая их достоинства и недостатки УК-1.3. Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки. УК-1.4. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности УК-1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи</p>	
УК-2	<p>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. УК-2.2. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач УК-2.3. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.4. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта</p>	<p>Выполнение и защита выпускной квалификационной работы</p>
УК-3	<p>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному</p>	<p>Выполнение и защита выпускной квалификационной работы</p>

		<p>признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).</p> <p>УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p> <p>УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд</p>	
УК-4	<p>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>УК-4.4. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. <p>УК-4.5.</p>	<p>Выполнение и защита выпускной квалификационной работы</p>

		Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.	
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p>УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития</p>	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

		<p>деятельности и требований рынка труда. УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата. УК-6.5. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</p>	
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<p>УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни УК-7.2. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.</p>	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе	<p>УК-8.1. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. УК-8.2. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте. УК-8.3.</p>	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

	при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	<p>Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. УК-8.4.</p> <p>Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.</p>	
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<p>УК-9.1 Способен анализировать экономико-управленческую ситуацию, обосновывает необходимость и целесообразность применения экономико-управленческих решений.</p> <p>УК-9.2 Разрабатывает и применяет экономико-управленческие решения в различных сферах жизнедеятельности.</p> <p>УК-9.3 Способен разрабатывать планы и стратегии экономико-управленческого развития организации для достижения целей организации и повышения эффективности ее деятельности.</p> <p>Определяет и оценивает последствия принятия экономико-управленческих решений.</p>	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	<p>УК-10.1 Способен в полной мере осознавать и анализировать содержание и суть положений Конституции РФ, федерального и регионального законодательства, принципов и норм международного права.</p> <p>УК-10.2 На основе высоко развитого правосознания и правовой культуры правильно оценивает эффективность действия нормативных правовых актов в различных сферах общественных отношений и правомерность</p>	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

		<p>соответствующего им поведения субъектов права. УК-10.3</p> <p>Способен системно выстраивать методологически обоснованную стратегию противодействия коррупционному поведению на основе навыков правозащитной деятельности и мер по формированию в обществе нетерпимости к коррупции.</p>	
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	<p>ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-1.3. Использует специализированные программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в организациях сферы</p>	Подготовка к сдаче и сдача

	в избранной сфере профессиональной деятельности	гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2. Осуществляет оказание услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии со стандартами этих организаций. ОПК-3.3. Внедряет в организациях сферы гостеприимства и общественного питания основные положения системы менеджмента качества в соответствии с российскими и международными стандартами качества	государственного экзамена
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов. ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью on-line технологий. ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-5.2. Осуществляет текущее и перспективное экономическое планирование деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-5.3. Экономически обосновывает необходимость и	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

		целесообразность принятия оптимальных решений при осуществлении профессиональной деятельности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<p>ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг организациями сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с нормативными требованиями.</p>	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<p>ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности норм трудового законодательства и нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-7.2. Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе разработанных предупредительных мер.</p> <p>ОПК-7.3. Организует соблюдение норм охраны труда и техники</p>	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

		безопасности в подразделениях организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Определяет потребность в информационных технологиях в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-8.2. Осуществляет поиск и внедрение информационных технологий в организациях сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-8.3. Использует информационные технологии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания для решения задач профессиональной деятельности	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания	ПК-1.1 Организовывает работу различных служб гостиничного предприятия и предприятия питания ПК-1.2 Определяет нарушения со стороны персонала по технике безопасности ПК-1.3 Использует различные методы планирования и определения численности, профессионального состава и эффективного использования персонала в соответствии со стратегическими планами гостиничного предприятия ПК-1.4 Управляет художественными и техническими ресурсами в сфере дизайна гостиниц и гостиничных предприятий ПК-1.5 Анализирует и диагностирует корпоративную культуру гостиничного предприятия с целью выявления проблем и эффективного управления.	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб,	ПК-2.1 Осуществлять анализ и планирование хозяйственной деятельности гостиничного предприятия	Выполнение и защита выпускной квалификационной

	отделов) гостиниц и предприятий питания	<p>ПК-2.2 Анализирует различные факторы, влияющие на принятие управленческих решений в рамках управления деятельностью различных структур гостиничного предприятия и предприятия питания</p> <p>ПК-2.3 Проводит эффективную оценку состояния рынка гостиничных услуг и прогнозирует его развитие</p>	работы
ПК-3	Способен к применению современных методов и технологий формирования и продвижения гостиничного продукта	<p>ПК-3.1 Организовывает повседневную работу подразделений гостиничного предприятия, обеспечивающих продвижение услуг</p> <p>ПК-3.2 Обеспечивает эффективную организацию функциональных процессов; применяет, адаптирует и развивает современные технологии обслуживания</p> <p>ПК-3.3 Организует работу по обеспечению эффективных продаж гостиничных услуг</p> <p>ПК-3.4 Применяет услугу в качестве объекта стандартизации и сертификации в гостиничном деле</p> <p>ПК-3.5 Оценивает состояние и перспективу инфраструктуры гостиничного бизнеса</p> <p>ПК-3.6 Управляет брендом гостиничного предприятия</p>	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
ПК-4	Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий размещения и питания для обоснования эффективных управленческих решений	<p>ПК-4.1 Выявляет и анализирует экономические особенности организации деятельности предприятий гостиничной индустрии</p> <p>ПК-4.2 Управляет доходами гостиничного предприятия и предприятия питания</p>	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
ПК-5	Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными	ПК-5.1 Знает особенности работы с поставщиками услуг в сфере гостиничного дела и	Выполнение и защита выпускной квалификаци

	сторонами	общественного питания ПК-5.2 Организует качественное обслуживание потребителей гостиничных услуг ПК-5.3 Подбирает поставщиков услуг исходя из нужд и потребностей потребителей.	онной работы
ПК-6	Способен к реализации различных форм обслуживания в соответствии с современным развитием гостиничного дела	ПК-6.1 Применяет инновационные технологии управления в гостиничном деле ПК-6.2 Подбирает технологии культурно - досуговой деятельности в соответствии с различными формами обслуживания гостей ПК-6.3 Проектирует культурно - досуговые программы в соответствии с современным состоянием гостиничного дела ПК-6.4 Организует работу служб специализированных средств размещения	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПК-7	Способен организовать деятельность гостиниц, в том числе департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения	ПК-7.1 Способен определить направления развития индустрии гостеприимства ПК-7.2 Обосновывает технологический процесс работы различных служб гостиничного предприятия ПК-7.3 Осуществлять профессиональную деятельность в различных отделах, службах и департаментах гостиничного предприятия ПК-7.4 Разрабатывает организационную структуру предприятий общественного питания в рамках гостиничного комплекса	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Объем (в зачетных единицах) ГИА в соответствии с ОП ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) профиль (направленность) «Управление бизнес-процессами в индустрии гостеприимства» составляет 9 зачетных единиц.

2. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Государственный экзамен (далее - ГЭ) проводится в устной форме: беседы по экзаменационным билетам, утвержденным администрацией выпускающей кафедры и председателем Государственной экзаменационной комиссии (далее ГЭК).

В экзаменационный билет входят три вопроса: два теоретических и один – практическая задача, ответы на которые аккумулируют возможность представить исчерпывающую информацию о степени освоенности выпускником необходимого уровня компетентности в области управления бизнес-процессами в индустрии гостеприимства.

В билет входят вопросы, отражающие междисциплинарный характер государственного экзамена и обеспечивающие проверку знаний и сформированность соответствующих компетенций через дисциплины:

- Организация и управление деятельностью гостиничного предприятия
- Качество процессов оказания услуг в гостиничном деле
- Исследование рынка и потребительской аудитории гостиничных услуг
- Организация продаж гостиничных услуг
- Технологии гостиничной деятельности
- Методы продвижения гостиничных услуг
- Стандартизация и сертификация гостиничных услуг
- Проектирование гостиничной деятельности
- Создание и продвижение бренда гостиничного предприятия
- Экономика гостиничного хозяйства
- Управление доходами гостиничного предприятия

ГЭ принимается Государственной экзаменационной комиссией (далее – ГЭК), сформированной и утвержденной в соответствии с Положением об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений в Российской Федерации, на закрытом заседании ГЭК.

На ГЭ выпускник должен четко и ясно формулировать ответы на вопросы экзаменационного билета, иллюстрировать их конкретной практической информацией. Выпускник должен глубоко разбираться во всем круге вопросов по получаемому профилю.

На подготовку к ответу на билет отводится 30 минут.

При подготовке к ответу экзаменуемый вправе уточнить смысл экзаменационных вопросов, указанных в билете.

Готовясь к ответу, выпускник вправе пользоваться программой ГЭ. Для ответа на билет каждому выпускнику отводится примерно 15 минут.

Содержание государственного экзамена

Раздел 1. Организация и управление деятельностью гостиничного предприятия

Сущность и особенности организации и управления деятельностью гостиничного предприятия. Понятие менеджмента в сфере гостиничных услуг. Характер гостиничной управленческой деятельности. Концептуальные уровни гостиничного продукта. Модель управления гостиничным предприятием. Этапы гостиничного менеджмента.

Функции и принципы гостиничного менеджмента. Сущность и взаимосвязь функций гостиничного менеджмента. Основные функции гостиничного менеджмента: планирование, организация, мотивация, контроль и координация.

Миссия и цели гостиничного предприятия. Функция организации гостиничной деятельности. Понятие и основные теории мотивации: классическая теория Ф. Тейлора, теория потребностей А. Маслоу, модель Альдерфера, двухфакторная теория мотивации Херцберга, теория потребностей Мак-Клеланда, теория справедливости, теория ожиданий В. Врума, теория целей Локке, теория X и Y Мак-Грегора, теория изменения поведения Б.Ф. Скиннера. Виды контроля.

Организационная структура управления гостиничным предприятием. Понятие и виды организационных структур управления, используемых в гостиничном менеджменте. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничном предприятии. Проектирование организационных структур. Механический и органический подходы к формированию организационной структуры. Типы организационных структур управления: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная. Методы управления: организационно – административные, экономические, социально – психологические. Стили управления.

Принятие управленческого решения в гостиничной деятельности. Содержание и виды управленческих решений. Процесс принятия управленческих решений. Методы принятия управленческих решений. Неформальные (эвристические) методы принятия решений. Коллективные методы обсуждения и принятия решений: «мозговой штурм», «метод Дельфы». Японская (кольцевая) система принятия решений. Количественные методы принятия решений: линейное моделирование, динамическое программирование, вероятностные и статистические модели, теория игр, имитационные модели. Организация и контроль исполнения решений.

Управление ключевыми параметрами деятельности гостиничного предприятия. Факторы привлекательности гостиничного предприятия. Факторы снижения привлекательности гостиничного предприятия. Специализация гостиничного предприятия. Совершенствование материально-технической базы гостиничного предприятия. Развитие технологий. Кадровый потенциал гостиничного предприятия. Программы лояльности. Контроль качества гостиничных услуг.

Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия. Анализ факторов конкурентоспособности гостиничного предприятия. SWOT – анализ гостиничного предприятия. Анализ рыночной позиции предприятия. Анализ факторов, характеризующих предприятие. Анализ факторов, характеризующих услугу. Анализ факторов, характеризующих обслуживание. Анализ факторов, характеризующих маркетинг. Методы и показатели оценки конкурентоспособности.

Оценка эффективности деятельности гостиничного предприятия и его подразделений. Структура показателей эффективности деятельности гостиничного предприятия. Абсолютные показатели хозяйственной деятельности гостиничного предприятия. Показателями формирования прибыли и дохода. Рентабельность продаж. Комплексный набор критериев эффективности. Ключевые показатели эффективности. Внедрение системы КРІ. Позитивный эффект внедрения системы КРІ. Инновационные методы DEA. Входные параметры гостиничного предприятия при анализе конкурентоспособности. Выходные показатели — результаты работы гостиничного предприятия.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432904>

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/430919>

3. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-394-03276-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83144.html>

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432903>

2. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

3. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 373 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438656>

Раздел 2. Качество процессов оказания услуг в гостиничном деле

Понятие качества. Качество и конкурентоспособность. Исторические аспекты. Зарубежный опыт. Механизм формирования качества. Права потребителей на качество, безопасность товаров (услуг) и достоверную информацию об изготовителе (исполнителе). Основные положения федерального закона « О защите прав потребителей». Классификация показателей качества. Особенности установления показателей качества к услугам, в том числе гостиничным. Стандартизация. Требования к качеству услуг в гостиничной индустрии , устанавливаемые в международных, национальных стандартах и стандартах организации. Показатели качества.

Методика оценки интегрального показателя качества. Методические подходы к классификации предприятий сферы услуг по категориям качества. Классификация гостиниц и других средств размещения. Методы оценки и контроля качества. Сертификация. Аккредитация. Испытания. Оценка мастерства и др. Методика оценки уровня качества гостиничной услуги и ее инфраструктурных элементов. Оценка конкурентоспособности. Статистические методы контроля качества процессов оказания услуг в гостиничном деле.

Модель национальной системы управления качеством индустрии туризма и гостеприимства и характеристика ее элементов. Нормативно-правовые основы деятельности в области качества. Техническое регулирование, его цели, принципы, субъекты. Элементы и инструменты технического регулирования в туристской индустрии. Менеджмент качества. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 14000. Принципы системы менеджмента

качества (СМК). Модель СМК. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в гостиничном предприятии. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы. Премии по качеству. Премия Правительства Российской Федерации в области качества. Управление качеством как составная часть управления предприятием. Затраты на качество.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 172 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/434105>
2. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М. В. Кобяк. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2014. — 290 с. — ISBN 978-5-4383-0029-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html>
3. Управление качеством : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / С. Д. Ильенкова, С. Ю. Ягудин, Н. В. Тихомирова [и др.] ; под редакцией С. Д. Ильенкова. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 287 с. — ISBN 978-5-238-02344-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/66305.html>

Дополнительная литература:

1. Эванс, Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; перевод Э. М. Короткова ; под редакцией Э. М. Короткова. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 673 с. — ISBN 5-238-01062-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>
2. Управление качеством процессов и продукции. Книга 3. Специальные вопросы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 221400 - Управление качеством / С. В. Пономарев, С. В. Мищенко, Е. С. Мищенко [и др.] ; под редакцией С. В. Пономарева. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012. — 221 с. — ISBN 978-5-8265-1219-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/64605.html>
3. Артемова, Е. Н. Управление инновационным предприятием с помощью системы менеджмента качества : учебно-методический комплекс / Е. Н. Артемова. — Калининград : Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2011. — 133 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/23948.html>

Раздел 3. Исследование рынка и потребительской аудитории гостиничных услуг

Услуги в современной экономике, их сущность и особенности. Общие принципы маркетингового анализа рынка гостиничных услуг. Виды маркетинга и комплекс маркетинга для индустрии гостеприимства. Главные характеристики услуги как важнейшие причины становления маркетинга услуг. Тенденции и перспективы развития услуг. Международные

модели маркетинга услуг. Системный подход к пониманию сущности маркетингового управления. Функции маркетинга для предприятий индустрии гостеприимства

Современная концепция гостиничного маркетинга. Основные подходы к характеристике гостиничных предприятий. История становления маркетинга гостиничных услуг. Методологические особенности маркетинга услуг.

Этапы и содержание комплексного исследования. Цели исследования. Методологические основы маркетинговых исследований. Определение источника и сбор информации. Анализ информации. Статистический банк и банк моделей. Методы статистической обработки информации. Комплекс математических моделей, которые оказывают содействие при принятии наилучших маркетинговых решений участниками рынка. Факторы внешней среды. Внутренняя среда предприятия. Покупательское поведение и его особенность. Модель покупательского поведения. Процесс принятия решения о месте размещения и его разновидности. Причины и типы покупательских рисков в индустрии сервиса

Выбор источников информации. Вид информации и методы ее наиболее результативного сбора. Методы сбора первичной информации: наблюдение, эксперимент, опрос. Наблюдение открытое и скрытое. Анкеты или механические устройства. Вопросы для анкетирования (закрытые и открытые), последовательность. Составление плана выборки. Выбор внутренних и внешних источников вторичной информации и её сбор. Анализ собранной информации. Представление полученных результатов. Обнаружение проблем.

Понятие и виды конкуренции. Понятие качества и сущность проблемы качества в сфере гостиничных услуг. Изменчивость услуги как основная проблема обеспечения постоянства качества. Подходы к оценке качества услуги. Стандарт обслуживания и процедура его разработки. Понятия о процессе предоставления услуги. Методы разработки и анализа процесса взаимодействия покупателя и продавца. Анализ бизнес – процесса предоставления услуги. Точки контакта с клиентом. Элементы материальной среды и их роль в позиционировании предприятия сферы услуг и в создании рыночного предложения. Бальная, рейтинговая и другие методики оценки конкурентоспособности предприятия и его услуг. Критерии для сравнения и фильтры. Анализ ключевых элементов комплекса маркетинга. Диагностика конкурентной среды в системе маркетинга.

Сегментация рынка. Принципы и виды сегментирования. Критерии для сегментирования покупателей индустрии гостеприимства.

Выбор целевого рынка в сфере сервиса и гостеприимства. Ранжирование, т. е. выстраивание рынков в определённом порядке в зависимости от условий продажи на них товаров. Критерии для ранжирования: ёмкость рынка, инвестиционная политика; ценовая эластичность; географическое положение; монополизация рынка; стабильность правового режима; рыночный спрос. Стратегия позиционирования продукции на рынке. Концепции позиционирования. Технология позиционирования. Процесс позиционирования гостиничных услуг

Оценка и повышение эффективности маркетинговых действий по продвижению продукции гостиничных предприятий. Выявление и создание условий, при которых осуществляется наиболее полное удовлетворение спроса потребителей гостиничных услуг и их прибыльный сбыт. Оценка соотношения спроса и предложения на гостиничные услуги (конъюнктуры рынка), конкурентоспособности гостиничных предприятий с точки зрения достигнутого ими рыночного потенциала, степень успешности коммерческой деятельности на

рынке уровень лояльности покупателей. Другие показатели эффективности маркетинговой деятельности в сравнении с расходами на неё.

Маркетинговые стратегии, направленные на стимулирование продаж продукции гостиничного предприятия.

Понятие жизненного цикла и комплекса действий, соответствующего его стадии. Оборонительные и наступательные стратегии. Ценовые, сбытовые и коммуникационные стратегии

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Маюрникова, Л. А. Маркетинг в ресторанном бизнесе. Часть 1 : учебное пособие / Л. А. Маюрникова, Н. И. Давыденко, Т. В. Крапива. — Кемерово : Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014. — 101 с. — ISBN 978-5-89289-861-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61266.html>

2. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 204 с. — ISBN 978-5-394-03571-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90234.html>

3. Шпырня, О. В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства : учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / О. В. Шпырня. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 119 с. — ISBN 978-5-93926-323-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>

Дополнительная литература:

1. Прончева, О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 82 с. — ISBN 978-5-93252-258-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18262.html>

2. Корнеевец, В. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе (2-е издание) : учебное пособие / В. С. Корнеевец, Л. В. Семенова, И. И. Драгилова. — Калининград : Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2011. — 172 с. — ISBN 978-5-9971-0179-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/24106.html>

3. Тультаев, Т. А. Маркетинг гостеприимства : учебное пособие / Т. А. Тультаев. — Москва : Евразийский открытый институт, 2011. — 296 с. — ISBN 978-5-374-00499-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10710.html>

Раздел 4. Организация продаж гостиничных услуг

Роль продаж в технологической цепочке. Специфика продукта гостиничной индустрии. Базовые элементы терминологии. Определение продаж. Субъекты и объекты продаж. Исторический обзор развития процесса продаж услуг туристской индустрии. Стиль и мода в процессе продаж. Взаимосвязь технологии продаж и технологии покупок. Общие

характеристики целевой аудитории отечественного туризма. Потребительская воронка как графическая иллюстрация этапов покупки тура. Маркетинг и продажи. Общие подходы к мотивации продаж. Специфика услуг как элементов тура. Соотношение товаров и услуг в туризме. Классификация типов туров и особенности продаж каждого из них. Особенности ценообразования в туризме. Спецпредложения, скидки и бонусные программы. Формы оплаты туров и услуг. Юридическое оформление продаж туров и услуг.

Основные методы продаж. Продажи как бизнес-процесс. Характеристика этапов процесса продаж. Каналы продаж. Пассивные и активные продажи. Тактика переговорного процесса между продавцом и покупателем в различных сегментах рынка. Обслуживание туриста по телефону и в офисе туристического агентства. Дистанционные способы продаж. Выставки и презентации и их роль в процессе продаж. Организация продаж для специфической целевой аудитории. Конфиденциальность процесса продаж

Использование информационных технологий при продажах туров и услуг туристской индустрии. Возможности использования программных комплексов 1-5 поколения и их приложений при продажах гостиничных услуг. Комплексная автоматизация рабочих мест, участвующих в процессе продаж. Технологии бронирования в режиме реального времени.

Типовые алгоритмы продаж на различных технологических этапах. Подробное рассмотрение алгоритмов продаж: пакетных туров, индивидуальных туров, услуг размещения, питания, дополнительных услуг, экскурсий.

Управление продажами. Информационное обеспечение процесса продаж. Организация отдела продаж. Планирование продаж как составная часть бизнес-планирования. Методика оценки результатов продаж.

Подготовка персонала, связанного с процессом продаж. Основные принципы организации тренингов, рекламных туров, семинаров, мастер-классов по продажам. Оценка эффективности подготовки персонала.

Эффективность наиболее распространённых видов продаж. Методика оценки эффективности продаж. Дистанционные продажи. Схемы организации отдела продаж гостиничного предприятия и гостиничной сети.

Инновационные технологии продаж. Реализация гостиничного продукта с помощью социальных сетей. Современные методы бронирования и оплаты броней. Формирование единого отраслевого информационного пространства.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Джоббер, Д. Продажи и управление продажами : учебное пособие для вузов / Д. Джоббер, Дж. Ланкастер. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 621 с. — ISBN 5-238-00465-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81832.html>
2. Жданова, Т. С. Технологии продаж : учебное пособие для бакалавров / Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-394-03566-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90239.html>
3. Журавлева, Т. Ю. Технологии электронных продаж / Т. Ю. Журавлева. — Саратов : Вузовское образование, 2015. — 50 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный //

Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/27381.html>

Дополнительная литература:

1. Голова, А. Г. Управление продажами : учебник / А. Г. Голова. — М. : Дашков и К, 2017. — 279 с. — ISBN 978-5-394-01975-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85129.html>

2. Панкратов, Ф. Г. Коммерческая деятельность : учебник / Ф. Г. Панкратов, Н. Ф. Солдатова. — Москва : Дашков и К, 2017. — 500 с. — ISBN 978-5-394-01418-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/60422.html>

3. Прончева, О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 82 с. — ISBN 978-5-93252-258-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18262.html>

Раздел 5. Технологии гостиничной деятельности

Нормативно-правовая база, регламентирующая технологические процессы гостиничного предприятия. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (Утв. Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 года № 1085). Постановление Правительства Российской Федерации от 16.02.2019 №158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». ГОСТ Р 51185—2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. ГОСТ Р 54599 – 2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.

Виды технологий гостиничной деятельности. Технология организации обслуживания гостя. Социальные и производственные технологии гостиничной деятельности. Виды технологических процессов по характеру технологических операций: единичные, типовые, групповые. Технология обслуживания гостя во время проживания в гостинице. Технология уборки гостиничного номера. Технология предоставления услуг питания в гостинице. Технология обслуживания гостя в номере (Room Service). Технология обеспечения безопасности гостя.

Технологические особенности обслуживания различных категорий гостей в гостинице. Предпочтения иностранных туристов. Технологические особенности обслуживания следующих категорий гостей в гостинице: женский сегмент деловых туристов, мужской сегмент деловых туристов, туристы с ограниченными возможностями и рынок пожилых туристов, гости с животными, туристы Азиатско-Тихоокеанского региона, из стран Европы, США и Канады, Латинской Америки. Системы добровольной сертификации услуг предприятий туристской индустрии на соответствие потребностям туристов из различных стран мира (программа «Русское гостеприимство»): China Friendly, Halal Friendly, India Friendly, Kosher Friendly, Japan Friendly. Требования к гостиничным предприятиям, участвующим в программах добровольной сертификации гостиничных услуг.

Инновационные технологии в гостиничной деятельности. Понятие и классификация инноваций в гостиничной деятельности. Важность внедрения инноваций гостиничным предприятием. Факторы, определяющие необходимость разработки новых продуктов для гостиницы. Типология новых гостиничных продуктов. Характеристики

гостиничного продукта, влияющие на выбор гостя. Модель управления процессом внедрения инноваций в гостинице.

Технологии формирования и продвижения гостиничного продукта. Разработка гостиничного продукта и управление им. Концепция нового продукта и ее проверка. Стратегия разработки продукта на основе жизненного цикла продукта. Факторы, определяющие цены на гостиничный продукт. Основные методы и стратегии ценообразования. Продвижение продукта: комплекс маркетинговых коммуникаций. Трансформация инструментов комплекса маркетинговых коммуникаций в интернет-среде. Рассмотрение и анализ примеров эффективного комплекса продаж гостиничного продукта российской практики в сфере гостеприимства.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-394-03125-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
2. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>
3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432904>

Дополнительная литература:

1. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-7638-3948-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>
2. Прончева, О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 82 с. — ISBN 978-5-93252-258-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18262.html>
3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — ISBN 978-5-4486-0051-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html>

Раздел 6. Методы продвижения гостиничных услуг

Основы маркетинга. Рынок как условие и объективная экономическая основа маркетинга. Понятие маркетинга. Предмет дисциплины, его цели и задачи. Цели, задачи маркетинга в туристской индустрии. Социально-экономическая сущность маркетинга.

Элементы окружающей среды маркетинга, виды маркетинга, маркетинговая среда фирмы (микросреда, медиасреда, макросреда). Значимость маркетинговых исследований.

Потребители и жизненный цикл товара. Изучение теории мотивации покупателей. Изучение поведения покупателей. Социально-психологические особенности покупателей и потребителей. Мотивы потребителей по Аллену. Мотивация потребителей по З. Фрейду. Иерархия потребностей А. Маслоу. Классификация потребителей по разным признакам. Типы покупателей по их социально-психологическому статусу. Решение о покупке. Процесс принятия решения о покупке.

Характеристика товара и его видов. Основные отличия товара от изделия и от услуги. Место и роль товарной политики в системе маркетинга. Товарная политика как эффективное средство конкурентной борьбы. Характеристика уровней товарного ассортимента. Жизненный цикл туристского продукта и характеристика его этапов. Разработка концепции нового продукта. Стадии разработки нового туристского продукта.

Товарная и ценовая политика предприятия. Позиционирование продукта на рынке. Комплекс маркетинговых элементов позиционирования. Анализ внешней и внутренней среды маркетинга. Определение "ниши" для деятельности предприятия. Формирование текущего и будущего спроса на изделия. Способы защиты и удержания позиций предприятия на рынке.

Учет требований рынка и запросов потребителей для разработки ассортиментной политики предприятия. Товарные стратегии фирмы. Альтернативные стратегии освоения источников роста преимуществ фирмы (матрица Ансоффа). Этапы функционирования производства и реализации продукции в жизненном цикле. Стратегия охвата рынка.

Критерии оценки системы ценообразования предприятия. Завоевание максимальной доли рынка. Факторы, влияющие на чувствительность к цене. Выбор метода ценообразования в туристской индустрии. Метод формирования цен на основе учета фактических затрат предприятия на производство и сбыт.

Формирование ценовой стратегии предприятия. Ценовая политика предприятия. Ценовая конкуренция, понятие демпинга. Методы установления цен в маркетинге.

Маркетинговые исследования. Модели, используемые для принятия решений и прогнозирования рынка. Матрица "продукт-рынок". Портфолио-анализ. Матрица конкуренции (Портер). Модель "Привлекательность рынка — преимущества в конкуренции", разработанная специалистами "Дженерал Электрик компани". Матрица Бостонской консалтинг группы.

Методы расширения сфер "проникновения" товаров предприятия на внутренний и зарубежный рынки. Матрица "конкурентоспособность - стадия жизненного цикла" для оценки продуктового портфеля. Ситуационный или "SWOT- анализ". Роль маркетинга во внешнеэкономической деятельности предприятия. Оценка возможностей развития спроса на товар на конкретном рынке.

Методики прогнозирования спроса, статистические данные; результаты изучения конъюнктуры рынка; экспертные оценки, опросы торгового персонала, покупателей; метод последовательных соотношений; метод пробного маркетинга. Группировка товаров по вкладу в сбыт или в прибыль (метод А, В, С).

Определение перспектив изменения емкости рынка. Составление прогноза развития рынка. Сопоставление издержек производства, цены, прибыли по каждому продукту. Анализ динамики продаж по товарным группам, по рынкам, по каналам сбыта. Матричный анализ продаж для выработки стратегии и тактики маркетинга.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Муртузалиева, Т. В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма : учебно-практическое пособие для бакалавров / Т. В. Муртузалиева, Т. П. Розанова, Э. В. Тарасенко. — Москва : Дашков и К, 2019. — 166 с. — ISBN 978-5-394-02710-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85699.html>
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432906>
3. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 197 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438658>

Дополнительная литература:

1. Корнеевец, В. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : практикум / В. С. Корнеевец, Л. В. Семенова, И. И. Драгилева. — Калининград : Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2011. — 74 с. — ISBN 978-5-9971-0178-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/7354.html>
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>
3. Корнеевец, В. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе (2-е издание) : учебное пособие / В. С. Корнеевец, Л. В. Семенова, И. И. Драгилева. — Калининград : Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2011. — 172 с. — ISBN 978-5-9971-0179-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/24106.html>

Раздел 7. Стандартизация и сертификация гостиничных услуг

Услуга как объект стандартизации и сертификации. Понятия стандартизации, сертификации и лицензирования, их роль в современной экономике отдельного предприятия и страны в целом, связь с проблемами управления качеством продукции и услуг. Техническое регулирование. Механизм формирования качества.

Гарантии защиты прав потребителей и интересов исполнителей услуг в условиях рыночной экономики. Понятие и определение услуги. Услуги населению: основные термины и определения. Общероссийский классификатор ОКПД 2.. Кодирование услуг. Классификация услуг. Национальные и международные стандарты в индустрии гостеприимства.

Стандартизация. Исторические и правовые аспекты. Стандартизация в историческом аспекте. Правовые основы стандартизации. Цели, принципы, функции и методы стандартизации. Стандартизация как один из инструментов управления качеством продукции и услуг.

Нормативные документы. Документы в области стандартизации. Научная база стандартизации. Национальная система стандартизации. Национальная система стандартизации в России. Категории стандартов, комплексы стандартов. Порядок разработки и утверждения стандартов. Организация работ по стандартизации. Национальный орган по стандартизации и технические комитеты по стандартизации. Международные организации по стандартизации. Деятельность международной организации ИСО.

Стандарты, применяемые в гостиничном деле. Цели и задачи стандартизации конкретных видов услуг. Объекты и субъекты стандартизации в индустрии гостеприимства. Содержание стандартов, регламентирующих общие требования, требования к безопасности и качеству обслуживания гостей, классификации гостиниц. Порядок принятия стандартов в индустрии гостеприимства.

Техническое регулирование. Определение «техническое регулирование». Законодательство о техническом регулировании. Элементы технического регулирования. Объекты и субъекты технического регулирования. Принципы технического регулирования.

Понятие «технический регламент». Технические регламенты, и стандарты в сфере туризма. Цели принятия технических регламентов. Содержание и применение технических регламентов. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента (РФ и ТР ТС). Формы оценки соответствия требованиям регламентов. Цели и задачи технического регулирования в сфере услуг. Знак обращения на рынке и знак соответствия и их применение.

Лицензирование видов деятельности в индустрии гостеприимства. Законы, регламентирующие лицензирование в различных сферах деятельности. Закон РФ «О лицензировании отдельных видов деятельности». Принципы лицензирования. Лицензирование как форма государственного регулирования в различных сферах деятельности. Порядок лицензирования видов деятельности. Органы лицензирования. Стоимость лицензирования. Виды деятельности, подлежащие лицензированию. Ответственность за нарушение правил лицензирования. Переоформление и аннулирование лицензий. Лицензирование в туризме, формы регулирования, альтернативные лицензированию. Финансовые гарантии.

Государственный контроль (надзор), аккредитация ОС и ИЛ, сертификация экспертов. Законодательные основы контроля (надзора). Объекты государственного контроля (надзора) за соблюдением обязательных требований (технических регламентов). Права и обязанности органов государственного контроля (надзора). Ответственность за несоответствие продукции, процессов: производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации требованиям технических регламентов. Информация о нарушении требований технических регламентов. Принудительный отзыв продукции. Аккредитация в Национальной системе аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий. Требования к органам по сертификации и испытательным лабораториям. Правила сертификации экспертов. Требования к экспертам по сертификации туристских услуг.

Метрологическое обеспечение как научно-техническая база стандартизации и контроля качества. Понятие «метрология». Цели и задачи метрологии. Правовые основы метрологического обеспечения. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений». Метрологическое обеспечение качества продукции и услуг. Методы контроля качества. Статистические методы контроля качества. Метрологическое обеспечение оказания гостиничных услуг.

Обязательное и добровольное подтверждение соответствия. Оценка соответствия и подтверждение соответствия. Подтверждение соответствия в историческом аспекте. Законодательство о подтверждении соответствия. Цели и принципы подтверждения соответствия. Формы подтверждения соответствия. Подтверждение соответствия за рубежом. Термин «сертификация». Понятия «система сертификации», «орган по сертификации». Организационная структура и участники системы сертификации, их функции. Схемы сертификации. Порядок проведения сертификации. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией и услугами. Система сертификации ГОСТ Р, Национальная система сертификации. Объекты добровольного и обязательного подтверждения соответствия. Особенности добровольной и обязательной сертификации. Порядок и схемы декларирования соответствия. Содержание декларации о соответствии. Условия ввоза на территорию Российской Федерации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия.

Сертификация и категорирование в индустрии гостеприимства. Правила оформления основных документов при сертификации. Содержание сертификата соответствия нормативным требованиям. Организация сертификации. Функции органа по сертификации. Права и обязанности заявителя при сертификации. Добровольное подтверждение соответствия. Регистрация системы добровольной сертификации. Знаки соответствия. Особенности сертификации гостиничных услуг. Системы сертификации услуг. Нормативная база сертификации гостиничных услуг. Этапы сертификации. Роль экспертов. Действующие системы сертификации услуг и правомерность их применения. Категорирование (классификация) гостиниц и других средств размещения.

Профессиональные и образовательные стандарты в индустрии гостеприимства. Методические и правовые основы разработки и применения профессиональных стандартов. Функциональная карта стандарта и её содержание. Утверждение и регистрация профессиональных стандартов. Профессиональные стандарты, действующие в индустрии гостеприимства и смежных отраслях экономики, их роль в обеспечении качества услуг.

Сертификация персонала и независимая оценка квалификаций. Правовые документы, регламентирующие сертификацию персонала и независимую оценку квалификаций. Организационная структура участников системы независимой оценки квалификаций в гостиничном деле. Советы профессиональных квалификаций их функции и роль в проведении оценки. Центры независимой оценки квалификаций. Оценочные средства. Порядок проведения оценки. Эксперты по независимой оценке квалификаций.

Оценка качества на основе стандартизации, в том числе: премии по качеству, СМК и др. Исторический и философский аспекты понятия «качество». Термин «качество» в экономических науках. Стандартизированное определение термина «качество». Качество, потребности, спрос. Качество и конкурентоспособность. Структура качества продукции и услуг. Качество и безопасность. Показатели качества продукции и услуг. Количественное измерение качества и его составных частей (основы и проблемы квалиметрии). Правовые основы обеспечения качества продукции и услуг. Законы РФ «О защите прав потребителей», «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Право потребителей на безопасность и качество товара (работы, услуги).

Понятие и определения в области менеджмента качества. Основные исторические этапы и современные концепции управления качеством. Всеобщее управление качеством. Управление качеством как аспект общего управления предприятием. Формирование качества в процессе жизненного цикла туристской услуги. Семейство стандартов ИСО серии 9000.

Принципы менеджмента качества. Модель системы менеджмента качества. Сертификация системы менеджмента качества. Премии по качеству, цели, принципы, объекты. Модель премии РФ в области качества. Модель премии Содружества Независимых Государств в области качества. Программы «Российское качество» и «100 лучших товаров».

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447083>
2. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. М. Лифиц. — 13-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 362 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08669-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426015>
3. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М. В. Кобяк. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2014. — 290 с. — ISBN 978-5-4383-0029-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html>

Дополнительная литература:

1. Ларина, И. Л. Стандартизация в свете Федерального закона 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» : учебное пособие / И. Л. Ларина. — Москва : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2016. — 48 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/64346.html>
2. Сергеев, А. Г. Сертификация : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 195 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-9916-9980-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433665>
3. Берновский, Ю. Н. Стандартизация продукции, процессов и услуг : учебно-практическое пособие / Ю. Н. Берновский. — Москва : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2012. — 296 с. — ISBN 978-5-93088-107-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44304.html>

Раздел 8. Проектирование гостиничной деятельности

Проектный менеджмент гостиничных предприятий понятие и содержание.

Понятие «проектирование». Предпосылки возникновения проектного менеджмента. Структура проектирования. Управление проектной деятельностью. Методология проектирования. Международные подходы к общим положениям проектирования. Деловая и инженерные составляющие проекта. Участники проектной деятельности. Специфические особенности гостиничного предприятия, как объекта проектной деятельности. Правовое регулирование проектной деятельности гостиничных предприятий. Техничко-экономическое обоснование. Предпроектная подготовка. Этапы согласования. Проектное задание. Принципы проектирования. Типовое и индивидуальное проектирование. Проектная документация

Гостиничное хозяйство и технологические особенности его функционирования, как объекты проектных работ. Тенденции технологического развития отечественного и

международного гостиничного бизнеса. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации. Факторы, влияющие на технологическое развитие индустрии гостеприимства.

Понятие гостиничного продукта. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Уровни гостиничного продукта. Основные гостиничные услуги. Сопутствующие гостиничные услуги. Дополнительные гостиничные услуги.

Классификация и типология гостиниц и других средств размещения. Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе. Организация обслуживания предприятиями питания: схемы питания, обслуживание в зале ресторана, обслуживание номеров, обслуживание массовых мероприятий, банкетное обслуживание, мини-бар. Комплексный характер обслуживания проживающих предприятиями питания, дополнительные и сопутствующие услуги на предприятиях питания.

Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия и способы её совершенствования. Понятие, цель, принципы организационной структуры. Виды организационных структур. Основные службы гостиницы и их функционирование. Взаимосвязи служб в гостинице. Стандарты обслуживания в гостиничной деятельности. Квалификационные требования к персоналу. Должностные инструкции. Виды и особенности управленческого проектирования в индустрии гостеприимства. Оптимизация расходов на набор, обучение и оплату труда персонала.

Общие требования и нормативно-правовая база проектирования и эксплуатации инфраструктуры гостиничных предприятий. Государственное регулирование гостиничной деятельности. Нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия, в том числе в части требований к инфраструктуре гостиничного предприятия

Варианты планировочных решений, их достоинства и недостатки. Общественная часть гостиниц и иных средств размещения. Этажи и вспомогательные помещения жилой части гостиниц и иных средств размещения.

Инженерно-техническое оснащение гостиниц и профессиональное технологическое оборудование туркомплексов

Теплоснабжение, система отопления водоснабжения, канализации, вентиляции и кондиционирования воздуха, централизованная система пылеудаления, энергетическое хозяйство, лифтовое оборудование гостиниц, система удаления мусора, телекоммуникационные системы гостиниц, система пожарной сигнализации, система оснащения конференц-залов, система сервиса, система жизнеобеспечения гостиниц и пр. Уборочные машины и механизмы, оборудование прачечных, службы приёма и размещения, оборудование для организации питания и пр.

Проектирование фирменного стиля гостиницы. Экстерьер здания гостиницы. Цветовое решение интерьера жилых и общественных помещений и оборудования гостиничных номеров. Световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц. Текстильные материалы в интерьере гостиниц. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц. Декоративное оформление помещений в гостинице. Концептуальность. Интерьер и его влияние на качество обслуживания.

Сдача проекта и введение в эксплуатацию объекта гостиничной инфраструктуры. Порядок проведения приёмки и введение в эксплуатацию после завершения всех предусмотренных проектом работ. Финансовые показатели проекта.

Документационное сопровождение проектной деятельности. Меры по реализации коммерческого потенциала реализуемого проекта.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 413 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11619-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/445759>

2. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-394-03125-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

3. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Дополнительная литература:

1. Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В. А. Семиглазов. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 164 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>

2. Павлицева, Н. А. Основы проектирования и технической эксплуатации зданий и сооружений : учебное пособие / Н. А. Павлицева. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 390 с. — ISBN 978-5-4497-0479-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93544.html>

3. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/437462>

Раздел 9. Создание и продвижение бренда гостиничного предприятия

Понятие «бренд», история возникновения, становление и развития брендинга.

Происхождение и эволюция понятия «бренд». Содержание бренда как коммуникационный процесс. Соотношение ключевых понятий брендинга: бренд, торговая марка, товарный знак. Возникновение, становление и развитие брендинга Эволюция форм товарного обозначения. Изменение роли брендинга в гостиничных предприятиях в маркетинговых концепциях XXI века. Появление концепции бренд-менеджмента. «Три волны» в истории брендинга: рациональная, эмоциональная и «духовная». Современные тенденции западного и российского брендинга, понятие «бренд», история возникновения, становления и развития брендинга

Бренд-менеджмент, значение и роль брендинговой политики в комплексе мер по продвижению предприятий индустрии гостеприимства. Бренд-менеджмент Бренд-менеджмент как вид управленческой деятельности. Интеграция функции бренд-менеджмента,

межфункциональность подхода в управлении брендом предприятий индустрии гостеприимства. Методы и принципы бренд-менеджмента. Организационные формы бренд-менеджмента. Подходы к разработке организационных структур в сфере управления брендами. Роль бренд-менеджера в организации управления брендом предприятий индустрии гостеприимства. Побуждающая роль различных типов брендов и ее учет при выработке решений по бренд-менеджменту.

Типология и архитектура брендов. Типология брендов. Портфель брендов гостиничного предприятия и его архитектура. Типы брендируемых объектов. Распространенные схемы взаимоотношения брендов одной компании. Особенности различных подходов к брендированию. Соотношение корпоративных брендов с товарными брендами. Размывание имиджа.

Разработка бренда гостиничного предприятия. Разработка бренда. Алгоритм разработки бренда. Сущность процесса позиционирования бренда. Стратегические подходы к позиционированию. Виды позиционирования. Регламентация процесса позиционирования. Принципы позиционирования и перепозиционирования брендов. Понятие идентичности бренда, структура идентичности бренда. Принципы разработки содержательных составляющих идентичности. Функциональные, физические атрибуты бренда. Принципы разработки физических, функциональных и коммуникативных атрибутов бренда. Брендбук и его структура.

Оценка бренда гостиничного предприятия как нематериального актива. Нормативно-правовая база брендинга. Методы и подходы к оценке бренда, как нематериального актива гостиничного предприятия. Оценка его коммерческого и инвестиционного потенциала

Интегрированные бренд-коммуникации и управление брендами гостиничных предприятий. Интегрированные бренд-коммуникации. Понятие интегрированных маркетинговых коммуникаций и интегрированных бренд-коммуникаций, этапы разработки. Аудитория коммуникативного воздействия, адресность коммуникационных мероприятий. Бренддинг как стратегия на рынках с высоким уровнем конкуренции. Место и роль бренда в стратегии гостиничной компании. Бренд-лидерство. Сравнительный анализ западной и азиатской моделей брендинга, преимущества и недостатки. Особенность франчайзинга гостиничных предприятий.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Гировка, Н. Н. Туристское дело в России. Фирменный стиль и бренд : учебное пособие / Н. Н. Гировка, Е. С. Крашенинникова, С. В. Норенков. — Нижний Новгород : Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 206 с. — ISBN 978-5-528-00176-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80844.html>
2. Чумиков, А. Н. Реклама и связи с общественностью. Имидж, репутация, бренд (2-е издание) : учебное пособие для студентов вузов / А. Н. Чумиков. — М. : Аспект Пресс, 2016. — 160 с. — ISBN 978-5-7567-0819-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/57080.html>
3. Грошев, И. В. Системный бренд-менеджмент : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям менеджмента и маркетинга / И. В. Грошев, А. А. Краснослободцев. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 655 с. — ISBN 978-5-238-02203-1. —

Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71225.html>

Дополнительная литература:

1. Нирмалья, Кумар Private labels: новые конкуренты традиционных брендов / Кумар Нирмалья, Стенкамп Ян-Бенедикт ; перевод Е. Калинина ; под редакцией В. Ю. Григорьевой. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 256 с. — ISBN 978-5-9614-5369-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86843.html>

2. Формирование бренда предприятия : учебное пособие / О. В. Бондарская, Бондарская Т. А., Р. Г. Гучетль, Попова Г. Л.. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 213 с. — ISBN 978-5-8265-1704-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85983.html>

3. Дробо, Кевин Секреты сильного бренда: Как добиться коммерческой уникальности / Кевин Дробо ; перевод Ю. Орлова. — М. : Альпина Бизнес Букс, 2019. — 292 с. — ISBN 5-9614-0109-X. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82485.html>

Раздел 10. Экономика гостиничного хозяйства

Концепция экономики гостиничного хозяйства. Основные понятия экономики гостиничного хозяйства. Предмет и объект экономики гостиничного хозяйства. Экономика гостиничного хозяйства как направление научных исследований. Экономика гостиничного хозяйства как учебная дисциплина. Междисциплинарные связи экономики гостиничного хозяйства. Основная концепция экономики гостиничного хозяйства. Структура и специфика экономики гостиничного хозяйства на макро-, мезо- и микроуровне. Понятие и структура гостиничной индустрии. Участники гостиничной индустрии. Виды гостиничных предприятий. Субституция и комплементарность в индустрии гостеприимства. Понятие гостиничного рынка. Особенности гостиничного рынка.

Инфраструктура гостиничного рынка. Понятие и классификация гостиничной инфраструктуры. Основные компоненты инфраструктуры гостиничного рынка. Общая и специфическая инфраструктура гостиничного хозяйства. Функции инфраструктуры гостиничной индустрии. Планирование и экономическая эффективность вложений в гостиничную инфраструктуру

Роль и место гостиничного хозяйства в экономике страны. Экономическая значимость гостиничного хозяйства. Оценка социально-экономического воздействия гостиничного хозяйства. Мультипликативный эффект в туризме и гостиничном бизнесе. Понятие инноваций и их роль в развитии гостиничного хозяйства. Инвестиции в гостиничный бизнес. Инновационная и инвестиционная политика в индустрии гостеприимства.

Мезоуровень экономики гостиничного хозяйства. Понятие дестинации. Экономические особенности функционирования гостиничного рынка дестинаций. Влияние гостиничного рынка дестинации на экономику региона (страны). Конкурентоспособность дестинаций с точки зрения гостиничного рынка. Кластерный подход к формированию и управлению экономикой гостиничного хозяйства дестинаций

Концепция микроэкономики гостиничного хозяйства. Понятие предприятия гостиничной индустрии. Классификация и характеристика предприятий гостиничной индустрии. Основные понятия экономики предприятия гостиничной индустрии. Особенности

организации деятельности предприятий гостиничной индустрии. Внешняя и внутренняя среда деятельности предприятий гостиничной индустрии. Основные типы организационно-правовых форм предприятий гостиничной индустрии. Экономические особенности деятельности гостиничных предприятий. Роль и значение малого бизнеса в гостиничной индустрии. Социальная ответственность гостиничного бизнеса. Современные тенденции развития предпринимательства в гостиничном бизнесе. Объединения и ассоциации предприятий гостиничной индустрии, их роль в развитии гостиничного хозяйства, цели и задачи.

Экономические основы деятельности предприятий гостиничной индустрии. Уставный капитал и общая характеристика имущества предприятия гостиничной индустрии. Понятие, состав и особенности структуры основных активов предприятий гостиничной индустрии. Оценка основных активов предприятий гостиничной индустрии. Физический и моральный износ основных фондов. Амортизация основных фондов, понятие и методы начисления амортизации. Показатели использования основных фондов. Лизинг в индустрии гостиничного хозяйства.

Оборотные активы предприятия как условия осуществления предпринимательской деятельности в гостиничной индустрии. Особенности воспроизводства оборотных активов, их влияние на эффективность работы гостиничного предприятия. Эффективность использования оборотных активов предприятий гостиничной индустрии.

Оценка эффективности деятельности предприятий гостиничной индустрии. Состав и классификация затрат предприятия гостиничной индустрии. Теория безубыточности и ее использование в гостиничном бизнесе. Себестоимость гостиничного продукта и методы ее расчета. Формирование финансовых результатов деятельности предприятий гостиничной индустрии. Эффективность использования ресурсов предприятия индустрии гостиничного хозяйства. Экономическая эффективность деятельности предприятий гостиничной индустрии. Выручка, прибыль, формирование и распределение прибыли предприятия гостиничной индустрии. Прибыль и рентабельность предприятий гостиничной индустрии. Финансовая отчетность предприятий гостиничной индустрии. Анализ финансовых результатов деятельности предприятий гостиничной индустрии.

Экономика труда в гостиничном бизнесе. Формы и методы оплаты труда в гостиничном бизнесе. Мотивация труда и ее значение на предприятиях гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы персонала предприятий гостиничной индустрии. Актуальные вопросы экономики управления персоналом в гостиничном бизнесе. Функционально-стоимостной подход к организации и стимулированию труда на предприятиях гостиничной индустрии.

Проблемы и перспективы развития экономики гостиничной индустрии. Гостиничная индустрия как сфера международной экономической деятельности. Зарубежный опыт развития экономики гостеприимства. Актуальные вопросы экономики гостиничного бизнеса. Современные вопросы экономики гостиничного комплекса. Прогнозирование развития рынка гостиничных услуг.

Экономические основы деятельности предприятий гостиничной индустрии. Ценообразование на предприятиях гостиничной индустрии, виды и система цен, дифференциация цен. Принципы и стратегия ценообразования в рыночной экономике. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Корпоративная ценовая политика. Политика ценообразования на предприятиях гостиничной индустрии. Проблемы демпинга в индустрии гостеприимства.

Налогообложение в гостиничном бизнесе. Понятие и экономическое содержание налогов. Налогообложение предприятий гостиничной индустрии. Специальные налоговые режимы в гостиничном бизнесе. Актуальные вопросы налогообложения в гостиничном бизнесе.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. 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>
2. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 216 с. — ISBN 978-5-394-02200-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75189.html>
3. Черевичко, Т. В. Экономика туризма : учебное пособие / Т. В. Черевичко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 264 с. — ISBN 978-5-394-01491-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75188.html>

Дополнительная литература:

1. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 373 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438656>
2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для академического бакалавриата / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/437229>
3. Чалдаева, Л. А. Экономика предприятия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Чалдаева. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 435 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11534-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/445528>

Раздел 11. Управление доходами гостиничного предприятия

Основные тенденции развития и конкуренции в гостиничном бизнесе. Тенденции развития международных брендов. Анализ развития зарубежных брендов в городах Российской Федерации. Основные перспективы развития брендированных гостиничных брендов. Событийные мероприятия как фактор развития гостиничного бизнеса.

Номерной фонд – основная статья дохода гостиничного предприятия. Расчет себестоимости и затраты одного номера. Особенности формирования ценовой политики для разных сегментов гостей. Прогноз и оценка выполнения бюджета за счет продажи номерного фонда.

Услуги питания как дополнительный доход для гостиничного предприятия. Основные и дополнительные услуги службы питания. Расчет себестоимости и дохода от реализации услуг питания. Сезонный фактор выполнения бюджета по кейтерингу.

Организация банкетов и конференций. Особенности организации конференций и банкетов на предприятиях гостиничного бизнеса. Сезонный спрос на конференц-возможности. Конференц-пакет и оборудование.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 216 с. — ISBN 978-5-394-02200-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75189.html>
2. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 373 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438656>
3. Черевичко, Т. В. Экономика туризма : учебное пособие / Т. В. Черевичко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 264 с. — ISBN 978-5-394-01491-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75188.html>

Дополнительная литература:

1. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>
2. Корнеевец, В. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе (2-е издание) : учебное пособие / В. С. Корнеевец, Л. В. Семенова, И. И. Драгилева. — Калининград : Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2011. — 172 с. — ISBN 978-5-9971-0179-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/24106.html>
3. 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>

Фонд оценочных средств к государственному экзамену

Фонд оценочных средств к ГЭ включает:

- экзаменационные вопросы
- практические задания

Вопросы к государственному экзамену

1. Особенности организации внутренней среды гостиничного предприятия

2. Влияние внешней среды гостиничного предприятия на уровень предпринимательского риска
3. Особенности осуществления контроля эффективности работы персонала в гостинице
4. Управленческое решение и его особенности. Подходы к принятию решений в гостинице
5. Ключевые показатели эффективности работы гостиничного предприятия
6. Процессный, системный и ситуационный подходы к управлению гостиничным предприятием
7. Формирование кадрового потенциала гостиничного предприятия
8. Факторы конкурентоспособности гостиничного предприятия
9. Анализ целевого рынка гостиничных услуг: оценка спроса, сегментирование потребителей
10. Модели покупательского поведения в сфере гостиничного дела
11. Методы и способы проведения маркетинговых исследований рынка гостиничных услуг
12. Особенности применения маркетинговых технологий в сфере гостеприимства
13. Оценка и корректировка продуктовой стратегии гостиничного предприятия
14. Оценка и корректировка ценовой стратегии гостиницы
15. Оценка и корректировка сбытовой стратегии гостиничного предприятия
16. Применение инструмента динамического ценообразования в гостиничном бизнесе
17. Методы регулирования спроса и предложения в сфере гостиничных услуг
18. Специфические сегменты рынка гостиничных услуг и особенности маркетинговой деятельности при работе с ними
19. Национальная система управления качеством индустрии гостеприимства
20. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 14000 и их применение в гостиничном бизнесе
21. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в гостиничном предприятии
22. Национальные премии по качеству в гостиничном бизнесе
23. Статистические методы контроля качества и их применение в гостиничном бизнесе
24. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы лояльности для постоянных гостей
25. Технология уборки гостиничного номера
26. Применение инновационных технологий в оборудовании номерного фонда гостиничного предприятия
27. Технология обслуживания гостя в номере (Room Service)
28. Технологии обеспечения безопасности пребывания гостя в отеле
29. Технологические особенности обслуживания гостей с животными
30. Технологические особенности обслуживания гостей из разных стран
31. Требования к гостиничным предприятиям, участвующим в программах добровольной сертификации гостиничных услуг China Friendly и других
32. Факторы, определяющие необходимость внедрения инновационных технологий в деятельность гостиничного предприятия

33. Модель управления процессом внедрения инноваций в гостинице
34. Использование энергосберегающих технологий в индустрии гостеприимства
35. Стратегии позиционирования гостиничного продукта: выбор и реализация стратегии позиционирования
36. Стратегии ценообразования в гостиничном бизнесе
37. Факторы выбора стратегии ценообразования в гостиничном бизнесе
38. Технология работы службы приема и размещения в гостинице
39. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы
40. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице
41. Технология работы службы питания в гостинице
42. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице
43. Технология оформления выезда гостей из гостиницы
44. Технология обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями
45. Технология работы ночных аудиторов в гостинице
46. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице
47. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Специфика функционирования контактной зоны
48. Формирование концепции гостиничного предприятия. Основные факторы при определении концепции предприятия
49. Проектирование фирменного стиля гостиницы
50. Финансовые показатели проекта нового гостиничного предприятия
51. Порядок сдачи в эксплуатацию объектов гостиничной инфраструктуры
52. Оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения категории в российской системе классификации
53. Факторы успешного проекта в сфере гостиничного дела
54. Подбор помещения для нового гостиничного предприятия
55. Технология организации проверки средств размещения со стороны государственных органов
56. Специфика формирования бренда гостиничного предприятия
57. Оценка бренда гостиничного предприятия как нематериального актива
58. Амортизация основных фондов гостиничного предприятия
59. Финансовая отчетность предприятий гостиничной индустрии
60. Источники доходов гостиничного предприятия

Практические задания к государственному экзамену

Задание 1.

Назовите ситуации, в которых наиболее целесообразно применение гостиничным предприятием линейно-функциональной (штабной) структуры управления

Задание 2.

Представьте в виде пирамиды органы власти и организации, осуществляющие управление гостиничным комплексом России

Задание 3.

Составьте «древо целей» для гостиничной сети с учетом миссии «Создать и

продвигать стандарты сервиса, которые отвечали бы самым высоким международным канонам, основанным на сочетании лучших европейских традиций и новейших разработок в индустрии гостеприимства»

Задание 4.

Составьте «древо целей» для гостиничного предприятия, расположенного на побережье Крыма, с учетом его миссии «Мы создаем мир, в который всегда хочется вернуться».

Задание 5.

В прошлом году руководство гостиницы столкнулось со стабильным снижением спроса. Анализ сложившейся ситуации показал, что основная проблема заключается в том, что был неправильно выбран целевой сегмент рынка. На плановом совещании руководства гостиницы было принято решение о переделке части номерного фонда. Утверждён проект новых ценовых предложений на номера разных размеров и уровня комфорта. Таким образом, гостинице удалось представить свои предложения в трёх сегментах эконом класса, стандарт, премиум класса. Назовите стратегию охвата рынка.

Задание 6.

Руководство гостиничного комплекса постоянно повышает качество обслуживания и включает все новые услуги в стандартный пакет обслуживания, не обращая внимания на степень удовлетворенности и реальные потребности гостей. Назовите маркетинговую концепцию.

Задание 7.

Руководство гостиничного комплекса приняло решение о приобретении небольшого фермерского хозяйства для поставки свежих продуктов гостям. Назовите стратегию.

Задание 8.

Разработайте сменный график работы службы бронирования продолжительностью смены в 8 и 12 часов. Обоснуйте преимущества и недостатки каждого из вариантов.

Задание 9.

Рассчитать рентабельность операционной деятельности гостиничного предприятия, при значении следующих показателей: затраты – 1 100 000 руб./мес., прибыль – 400 000 руб./мес.

Задание 10.

Решите ситуационную задачу.

Условие: Вы – администратор. В гостиницу заселяется член правительства зарубежного государства, который находится в стране с частным визитом.

Задание: Перечислите и обоснуйте Ваши действия в данной ситуации?

Задание 11.

Решите ситуационную задачу.

Условие: Вы – администратор службы приема и размещения. Гость обращается к

администратору службы приема и размещения с проблемой – потери ключа от номера.

Задание: Каков алгоритм действия администратора службы приема и размещения в данной ситуации?

Задание 12.

Решите ситуационную задачу.

Условие: Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт.

Задание: Алгоритм Ваших действий?

Задание 13.

Решите ситуационную задачу.

Условие: Вы – администратор. К стойке Reception подходит гость и жалуется, что каждый день в 7 утра под его окнами работает газонокосилка и ему мешает спать.

Задание: Какие будут Ваши действия?

Задание 14.

Решите ситуационную задачу.

Условие: Вы – дежурный администратор. Ночью заехал гость. Служба приема и размещения его оформила и выдала ключи от номера. Открыв номер, гость обнаружил, что он занят. В службе приема и размещения номер числился свободным.

Задание: Какими должны быть действия дежурного администратора?

Задание 15.

Решите ситуационную задачу.

Условие: Вы – администратор. Гость попросил Беллмана отнести багаж в свой номер, а сам отлучился в туалет. Когда он зашел в номер, чемодана там не оказалось. Гость обратился в этой проблемой на стойку Reception.

Задание: Описать свои действия

Задание 16.

Определите возможные причины снижения показателя RevPAR, если

Номерной фонд отеля до реновации составлял 200 номеров. Выручка за год — 40 млн. рублей. RevPAR: = 547,9 рублей.

Номерной фонд отеля после реновации составляет 230 номеров. Выручка за год — 45 млн. рублей. RevPAR: = 536 рублей.

Задание 17.

Установите, какой из дней стал наиболее эффективным для гостиницы с номерным фондом 125 номеров:

День 1: ADR – 3,8 тыс. руб., Осс. – 65,6%;

День 2: ADR – 4,2 тыс. руб., Осс. – 60%;

День 3: RevPAR – 2,8 тыс. руб.

Задание 18.

Установите, какой из дней стал наиболее эффективным для гостиницы с номерным

фондом 50 номеров:

День 1: ADR – 2,5 тыс. руб., Осс. – 65%;

День 2: Revenue – 90 тыс. руб.;

День 3: RevPAR – 1,7 тыс. руб.

Задание 19.

Установите, какой из дней стал наиболее эффективным для гостиницы с номерным фондом 30 номеров и ежедневной загрузкой 95%:

День 1: ADR – 2,2 тыс. руб.;

День 2: Revenue – 65 тыс. руб.;

День 3: RevPAR – 2,0 тыс. руб.

Задание 20.

5 июня гостиница продала 40 номеров и заработала 200 000 руб. 6 июня гостиница продала 50 номеров и заработала 240 000 руб.

В какой день гостиница отработала эффективней и почему?

Задание 21.

В одном из номеров отеля Афин повесили новую автоматическую сушилку для рук. Турист из Франции в многочисленных попытках разобраться с принципом работы новой техники в итоге сломал аппарат. Вызвав представителя инженерно-технической службы, турист и дежурный по этажу выясняют, что аппарат ремонту не подлежит. Администрация отеля требует от туриста возмещения ущерба в размере 1200 \$. Правомерны ли действия администрации гостиницы? Ответ обоснуйте.

Задание 22.

Гостиница предлагает размещение – 100 номеров, число предложенных номеров к реализации 100, общее количество реализованных номеров (койко-ночей) 80 номеров. Рассчитайте коэффициент заполняемости гостиницы за один месяц.

Задание 23.

Рассчитайте чистую прибыль малого отеля. Исходные данные: выручка от реализации услуг (без НДС) – 64 000 тыс. руб., производственная себестоимость продукции – 45 000 тыс. руб., коммерческие расходы – 800 тыс. руб., управленческие расходы – 3 000 тыс. руб.

Задание 24.

Гостиница предоставляет 250 номеров. Общее число гостей, проживающих в гостинице в данном расчетном периоде – 200 человек. Общее количество проданных номеров – 95. Определите среднее количество гостей на один проданный номер.

Задание 25.

Туристы, проживающие в гостинице «две звезды», потребовали предоставить им индивидуальные ячейки для хранения ценностей. Справедливы ли требования туристов? Обоснуйте свой ответ.

Задание 26.

Туристы, приехавшие в гостиницу «три звезды» были недовольны тем, что им не организовали поднос багажа из автобуса в номер. Обосновано ли их недовольство?

Поясните Ваш ответ.

Задание 27.

Отель сфокусировался на сферу деловой активности и ориентирован на прием корпоративных клиентов, государственных служащих и командировочных. Результаты такой ориентации – высокие доходы, низкий износ номерного фонда. Руководство отеля получило заявку от местной торговой компании на размещение 15 человек на 3 ночи. Пришла заявка от футбольного клуба на размещение в то же время команды по футболу, состоящей из 22 подростков и 2 взрослых. Определите, какую заявку из двух отель удовлетворит и почему?

Задание 28.

Полная цена (Rack Rate) в отеле составляет 8000 руб. за стандартный номер, переменные издержки – 1000 руб., а загрузка номерного фонда – 70%. Рассчитайте уровень загрузки номерного фонда для обеспечения прежнего объема прибыли, если отель установит скидку за проживание в размере 10%.

Задание 29.

Перечислите перечень документации, необходимой для проведения регистрации и размещения гостей в отеле.

Задание 30.

Определите категорию номера с самым высоким показателем дохода на номер в отеле в декабре, если структура номерного фонда гостиницы выглядит следующим образом

- Люкс – 11200 руб./сутки, кол-во – 4;
- Апартаменты – 5600 руб./сутки, кол-во – 4;
- Стандарт двухместный – 4200 руб./сутки, кол-во – 57;
- Стандарт улучшенный – 4600 руб./сутки, кол-во – 24

Заполняемость отеля в декабре составила 75%.

Критерии оценки сдачи государственного экзамена

Основными критериями оценки уровня подготовки и сформированности соответствующих компетенций выпускника являются:

- уровень усвоения студентом теоретических знаний и навыков;
- степень владения профессиональной терминологией;
- логичность, обоснованность, четкость ответа;
- сочетание полноты и лаконичности ответа;
- сформированность компетенций (разносторонний анализ и раскрытие теоретического вопроса;
- ориентирование в нормативной, научной и специальной литературе культура ответа.

При проведении ГЭ устанавливаются следующие критерии оценки знаний выпускников:

Оценка «отлично» - глубокие исчерпывающие знания всего программного материала, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твердое знание основных положений смежных дисциплин: логически последовательные, содержательные,

полные правильные и конкретные ответы на все вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК; использование в необходимой мере в ответах на вопросы материалов всей рекомендованной литературы.

Оценка «хорошо» - твердые и достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы членов ГЭК при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам.

Оценка «удовлетворительно» - твердое знание и понимание основных вопросов программы; правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы членов ГЭК при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений при наводящих вопросах; основная рекомендованная литература использована недостаточно.

Оценка «неудовлетворительно» - неправильный ответ хотя бы на один из основных вопросов членов ГЭК; грубые ошибки в ответе; непонимание сущности излагаемых вопросов; неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ

Общие требования

Выпускная квалификационная работа бакалавра представляет собой самостоятельное законченное исследование на заданную (выбранную) тему, написанное обучающимся под руководством научного руководителя, свидетельствующее об умении выпускника работать с литературой, обобщать и анализировать фактический материал, используя теоретические знания и практические навыки, полученные при освоении профессиональной образовательной программы. Выпускная квалификационная работа бакалавра может основываться на обобщении выполненных обучающимся курсовых работ, а также выполняться по материалам, собранным им лично в ходе кабинетных и полевых исследований за период преддипломной практики.

Оформление работы должно соответствовать требованиям, изложенным в соответствующих разделах настоящих методических указаний.

Тема бакалаврской работы утверждается приказом АНО ВО «Российский новый университет».

Объем бакалаврской работы – не менее 60 страниц печатного текста (не включая Список источников литературы и Приложения).

Научный руководитель выпускной квалификационной работы пишет отзыв на работу после ее проверки с помощью лицензионной системы "ВКР.ВУЗ".

Выпускная квалификационная работа имеет общепринятую структуру и состоит из Введения, трех глав, Заключения, Списка источников и литературы и Приложений. Последние носят факультативный характер, т.е. не являются обязательными.

Введение является отдельным, самостоятельным блоком текста работы, который ни в содержании, ни в тексте не обозначается цифрами.

Во Введении необходимо отразить следующее:

- обоснование выбора темы, ее актуальность;
- характеристику степени разработанности темы в отечественной и зарубежной науке;
- основную цель и задачи работы;
- объект и предмет исследования;

- характеристику информационной базы исследования;
- характеристику теоретической базы исследования;
- научную новизну (если есть);
- методы исследования;
- характеристику практической значимости исследования;
- представление структуры работы.

Цель работы определяет, для чего проводится исследование, что планируется получить в результате. Достижение цели бакалаврской работы ориентирует студентов на решение выдвинутой проблемы в трех основных направлениях – теоретическом, аналитическом и прикладном.

Научная ценность работы определяется аналитическим направлением, практическая значимость - прикладным направлением.

Задачи работы представляют цепь промежуточных проблем, решение которых ведет к достижению цели.

Неправомерно смешивать задачи и этапы (процедуры) исследования. Например, составление библиографического списка, изучение литературы - не задачи, а этапы исследования. К задачам исследования можно отнести изучение теоретических основ какого-либо вида туризма, выяснение факторов развития туризма, анализ туристского рынка, проектирование нового турпродукта. Решение задачи сопряжено с получением нового знания.

Задачи работы, как правило, определяют структуру работы. Первый раздел (глава) бакалаврской работы носит теоретический характер, второй - аналитический и третий - прикладной. Такая структура соответствует решению трех задач - теоретического, аналитического и прикладного характера.

Объект исследования – это то, на что направлен процесс познания. Объект исследования наглядно виден в названии второй (аналитической по своему характеру) главе бакалаврской работы.

Предмет исследования – это наиболее значимые с теоретической или практической точки зрения свойства, стороны, проявления, особенности объекта, которые подлежат непосредственному изучению. Это угол зрения на объект, аспект его рассмотрения, дающий представление о том, что конкретно будет изучаться в объекте, как он будет рассматриваться, какие новые отношения, свойства, функции будут выявляться. Предмет исследования находит свое отражение в названии третьего раздела (главы) бакалаврской работы.

Характеристика информационной базы исследования - это законодательные и нормативные акты, статистические и фактологические данные и др. материалы, служащие для проведения анализа объекта исследования. Характеристика информационной базы отвечает на вопрос о том, **что** именно исследуется, что анализируется во второй главе бакалаврской работы.

Характеристика теоретической базы исследования - это работы, служащие методологическим фундаментом данного исследования. Характеристика теоретической базы должна ответить на вопросы о том, **как**, с каких позиций будет проводиться анализ исходного материала.

Представление использованных **методов исследования** позволяет оценить полноту охвата полученных студентом умений и навыков при выполнении бакалаврской работы. Методы исследования, это приемы, с помощью которых во второй главе исследуется исходный материал (источники исследования).

2.2 Требования к структуре выпускной квалификационной работы

Характеристика *структуры работы* представляет собой краткое содержание глав и параграфов основной части. Здесь подчеркивается соответствие задач работы ее структуре.

В основной части бакалаврской работы должно быть полно и систематизировано изложено состояние вопроса, которому посвящено данное исследование. Предметом анализа выступают новые идеи, проблемы, возможные подходы к их решению, результаты предыдущих исследований, а также возможные пути достижения поставленных цели и задач. Завершить основную часть желательно обоснованием выбранного направления работы.

Основная часть состоит из трех глав, каждая из которых делится на параграфы в зависимости от темы исследования и его целей.

Объем каждой главы бакалаврской работы - 15-20 стр.

В главах должно быть не менее двух параграфов. Объем параграфа должен составлять не менее 5–7 страниц. Дублирование названий главы и отдельных ее параграфов не допускается.

Каждый параграф должен завершаться краткими выводами. Краткие выводы - это не 1-2 предложения, а примерно полстраницы текста.

Основная часть работы состоит из теоретической (методологической), аналитической и прикладной (проектной) составляющих.

В теоретической части (главе) проявляется умение студента систематизировать существующие разработки и теории по данной проблеме, критически их осмысливать, выделять существенное, оценивать опыт других исследователей, определять главное в изученности темы с позиций современных подходов, аргументировать собственное мнение. Поскольку в бакалаврской работе изучается определенная тема, то обзор работ предшественников следует делать только по вопросам выбранной темы. В обзоре литературы (чаще всего он проводится в первом параграфе теоретической главы) не нужно излагать все, что стало известно студенту из прочитанного и имеет лишь косвенное отношение к его работе.

При изложении спорных вопросов необходимо приводить мнения различных авторов. Если в работе критически рассматривается точка зрения какого-либо автора, при изложении его мысли следует приводить цитаты: только при этом условии критика может быть объективной. Обязательным при наличии разных подходов к решению изучаемой проблемы является сравнение рекомендаций, содержащихся в действующих инструктивных материалах и работах различных авторов. Только после проведения сравнения следует обосновать свое мнение по спорному вопросу и выдвинуть соответствующие аргументы.

Теоретическая часть является обоснованием будущих разработок, так как позволяет выбрать методологию и методику всестороннего анализа проблемы.

Теоретическая часть должна иметь развернутый научно-справочный аппарат (ссылки) и показывать знание автором бакалаврской работы новейших исследований в той сфере, которой она посвящена.

Аналитическая часть работы должна содержать общее описание объекта исследования, анализ изучаемой проблемы, а также фактические данные, обработанные при помощи современных методик и представленные в виде аналитических выкладок. Кроме того, должны быть приведены расчеты отдельных показателей, используемых в качестве характеристик объекта. В *аналитической* части также проводится обоснование последующих разработок. От полноты этой части зависит глубина и обоснованность предлагаемых мероприятий.

Практическая (проектная) часть работы – разработка рекомендаций и мероприятий по решению изучаемой проблемы (например, проектирование нового турпродукта, разработка стратегии развития предприятия, разработка плана маркетинговой стратегии и т.д.), а также подтвержденный расчетами анализ результатов использования предложенных мер или обоснование предполагаемых результатов (необходимо представить возможный эффект от предлагаемых в работе мероприятий).

В бакалаврской работе каждая глава должна заканчиваться выводами. Выводы по главе - это сумма сжатых, т.е. самых важных выводов по отдельным параграфам.

Выводы – это новые (авторские) суждения, а точнее умозаключения, сделанные автором бакалаврской работы на основе анализа теоретического и/или эмпирического материала.

Количество выводов может быть разным, однако должно составлять не менее 3–5. При большем их количестве желательно вводить в их перечень дополнительное структурирование (т. е. разбивать выводы на группы по некоторому логическому основанию).

Выводы должны содержать оценку соответствия результатов поставленным целям и задачам исследования.

В Заключении выпускной квалификационной работы отражаются следующие аспекты:

целесообразность применения тех или иных методов и методик;

сжатая формулировка основных выводов, полученных в результате проведения исследования.

Структура Заключения диктуется задачами исследования. В Заключении следует убедительно показать, каких именно результатов добился автор бакалаврской работы, решая каждую из исследовательских задач.

Объем Заключения бакалаврской работы должен составлять не менее 2-х стр.

После заключения располагается **Список источников и литературы**.

Список источников и литературы включает следующие основные части.

1. Источники (законодательные и нормативные акты, статистические сборники, картографические материалы и др.). При формировании Списка все составляющие ранжируются по своей значимости.

2. Основная часть (монографии, учебники и учебные пособия, сборники научных трудов и материалов научных конференций).

3. Статьи в периодической печати.

4. Литература на иностранных языках.

5. Интернет-ресурсы.

Полноценный Список источников и литературы в бакалаврской работе должен включать не менее 50 наименований, не менее половины из них должны фигурировать в ссылках в тексте данной работы.

Приложения располагают после списка литературы. Их цель – избежать излишней нагрузки текста различными аналитическими, расчетными, статистическими материалами, которые не содержат основную информацию. Каждое приложение начинается с новой страницы, имеет номер и заголовок.

4. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

ВКР обучающегося - это итоговая работа на заданную тему, выполненная автором

самостоятельно на базе полученных в процессе обучения теоретических знаний и практических умений и навыков. Подготовка к написанию ВКР начинается с выбора темы и руководителя.

Тематика ВКР разрабатывается выпускающей кафедрой туризма и культурного наследия. Тематика ВКР ежегодно обновляется в соответствии с развитием науки и техники, раскрывает специфику ОПОП, обеспечивает возможность самостоятельной деятельности обучающегося в процессе подготовки ВКР, имеет практическую направленность.

Тематика ВКР обсуждается на заседании выпускающей кафедры туризма и культурного наследия, размещаются на сайте Университета и доводятся до сведения обучающихся до начала преддипломной практики, но не менее чем за 6 месяцев до проведения мероприятий ГИА.

Обучающимся предоставляется право предложить свою тему ВКР с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности. Предложенная обучающимся тема обсуждается на заседании кафедры при условии согласования с предполагаемым руководителем ВКР и заведующим выпускающей кафедрой и либо утверждается, либо отклоняется.

Обучающийся по программе бакалавриата должен представить на выпускающую кафедру заявление на закрепление темы ВКР и руководителя (консультанта - при необходимости).

В случае, если заявления от обучающегося не поступило, решением выпускающей кафедры ему назначаются тема ВКР из утвержденного перечня и руководитель (консультант - при необходимости).

На основании соответствующего протокола заседания кафедры и заявлений обучающихся по программам бакалавриата издается приказ проректора по учебной работе о закреплении тем ВКР за обучающимися.

Корректировка темы ВКР в порядке исключения допускается не менее чем за один месяц до установленного календарным учебным графиком срока защиты по личному заявлению студента с согласия руководителя ВКР и заведующего выпускающей кафедрой с изданием соответствующего приказа.

Для подготовки ВКР обучающимся назначаются из числа работников выпускающей кафедры Университета руководитель ВКР и, при необходимости, консультант по подготовке ВКР.

Кандидатуры руководителей ВКР определяются заведующим выпускающей кафедрой с учетом нормативов, установленных в Университете, обсуждаются на заседании кафедры и утверждаются приказом проректора по учебной работе одновременно с темами ВКР.

Руководитель ВКР совместно с обучающимся в течение 10 дней с даты приказа о закреплении тем ВКР оформляет и выдает обучающемуся задание и план-график выполнения ВКР, которые разрабатываются с учетом установленных образовательной программой видов и задач профессиональной деятельности и требований к результатам освоения ОПОП в части сформированности соответствующих компетенций.

Руководитель ВКР несет ответственность за:

- своевременную выдачу обучающемуся задания на выполнение ВКР;
- разработку календарного графика и плана выполнения обучающимся ВКР;

- обеспечение методическими указаниями по выполнению ВКР;
- текущее консультирование обучающегося по вопросам, связанным с выполнением ВКР, подготовкой к предварительной и итоговой защите ВКР;
- поэтапный контроль выполнения обучающимся ВКР;
- контроль за самостоятельным выполнением задания обучающимся и размещением текста ВКР в системе «ВКР.ВУЗ»;
- контроль за соблюдением обучающимся сроков сдачи бумажного и электронного текста ВКР в администрацию института или на выпускающую кафедру;
- своевременное представление отзыва на работу обучающегося в период подготовки ВКР.

В отзыве на работу обучающегося в период подготовки ВКР руководитель отражает:

- соответствие содержания выпускной квалификационной работы выданному заданию;
- уровень, полноту и качество поэтапной разработки обучающимся темы ВКР;
- степень самостоятельности обучающегося в процессе выполнения ВКР;
- умение обрабатывать и анализировать полученные результаты, обобщать, делать научные и практические выводы;
- качество представления результатов и оформления работы;
- уровень достижения обучающимся запланированных результатов освоения ОП, сформированность компетенций, необходимых для решения установленных профессиональных задач по видам профессиональной деятельности.

ВКР должна быть выполнена с соблюдением требования о неправомерном заимствовании результатов работ других авторов (плагиат). Требования к уровню оригинальности работы (допустимому объему заимствования) в зависимости от уровня осваиваемой обучающимся ОП. Порядок проверки ВКР на объём заимствования, в том числе содержательного, выявления неправомерных заимствований устанавливается Положением об использовании пакета «ВКР.ВУЗ» в образовательной и научной деятельности АНО ВО «Российский новый университет».

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Оценивание ВКР осуществляется в соответствии с критериями оценки достижения обучающимся запланированных результатов обучения. Сформированность компетенций выпускника определяется по уровню и качеству выполнения им отдельных этапов и структурных элементов ВКР согласно выданному заданию. Индикаторы и критерии оценки сформированности компетенций обучающихся по результатам выполнения ВКР устанавливаются фондом оценочных средств осваиваемых ими ОП (Приложение 1).

При выставлении оценки за защиту ВКР члены ГЭК руководствуются следующим критериями – таблицы 2-5.

Таблица 2

Критерии качества ВКР и их оценка

Оценка	Критерии оценки показателя компетенции
Отлично	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие содержания ВКР заданию; - имеется обоснованность и доказательность выводов и предложений; - имеется научное и практическое значение выполненной работы; - оформлена правильно, отсутствуют стилистические и грамматические ошибки; - показано полное владение материалом, использование нормативно-правовых актов, трудов зарубежных и российских ученых, практических данных, научной и справочной литературы, в т.ч. иностранной.
Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> - в основном соответствие содержания ВКР; - в основном имеется обоснованность и доказательность выводов и предложений; - в основном имеется научное и практическое значение выполненной работы - оформлена правильно, имеются некоторые существенные стилистические и грамматические ошибки; - в основном показано полное владение материалом, использование нормативно-правовых актов, трудов зарубежных и российских ученых, практических данных, научной и справочной литературы, в т.ч. иностранной.
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - неполное соответствие содержания ВКР заданию; - частично имеется обоснованность и доказательность выводов и предложений; - частично имеется научное и практическое значение выполненной работы; - оформлена в основном правильно, имеются существенные стилистические и грамматические ошибки, допущены исправления по тексту; - частично показано полное владение материалом, использование нормативно-правовых актов, трудов зарубежных и российских ученых, практических данных, научной и справочной литературы, в т.ч. иностранной.
Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - не соответствие содержания ВКР заданию; - отсутствует обоснованность и доказательность выводов и предложений; - отсутствует научное и практическое значение выполненной работы; - оформлена небрежно, имеются грубые стилистические и грамматические ошибки; - не показано владение материалом, использование нормативно-правовых актов, трудов зарубежных и российских ученых, практических данных, научной и справочной литературы, в т.ч. иностранной.

Таблица 3

Критерии качества доклада при защите ВКР и их оценка

Оценка	Критерии оценки показателя компетенции
--------	--

Отлично	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие содержания доклада содержанию квалификационной работы; - имеется выделение научной и практической ценности выполненной работы; - имеется доказательность выполнения целевой установки на квалификационную работу; - свободное и четкое качество изложения текста доклада.
Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> - в основном соответствие содержания доклада содержанию квалификационной работы; - в основном имеется выделение научной и практической ценности выполненной работы; - в основном имеется доказательность выполнения целевой установки на квалификационную работу; - в основном свободное и четкое качество изложения текста доклада.
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - частичное соответствие содержания доклада содержанию квалификационной работы; - частично имеется выделение научной и практической ценности выполненной работы; - частично имеется доказательность выполнения целевой установки на квалификационную работу; - доклад в основном привязан к тексту, изложение не совсем четкое и логичное.
Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - не соответствие содержания доклада содержанию квалификационной работы; - нет Выделенной научной и практической ценности выполненной работы; - нет доказательности выполнения целевой установки на квалификационную работу; - низкое качество изложения доклада.

Таблица 4

Критерии ответов на вопросы и их оценка

Оценка	Критерии оценки показателя
Отлично	Ответ полный, правильный, уверенный и четкий
Хорошо	Ответ в основном полный, правильный, и уверенный, однако допущены незначительные погрешности, исправленные после дополнительных вопросов
Удовлетворительно	Ответ неполный, неуверенный, нечеткий, отдельные положения неправильные, однако путем наводящих вопросов в основном достигается необходимая полнота ответа
Неудовлетворительно	Ответ сумбурный, неправильный, содержит существенные, принципиальные ошибки, студент не понимает сущности излагаемого вопроса или не дает ответа на него

Таблица 5

Критерии итоговой оценки защиты ВКР

Итоговая оценка	Итоговые критерии оценки ВКР
Отлично	Не менее чем по двум критериям ответ оценен на «отлично», а по третьему – не ниже чем «хорошо»

Хорошо	Не менее чем по двум критериям ответ оценен на «хорошо», а по третьему – не ниже чем «удовлетворительно»
Удовлетворительно	Не менее чем по трем критериям ответ оценен на «удовлетворительно»
Неудовлетворительно	Не менее чем по двум критериям ответ оценен на «неудовлетворительно»

Оценочные средства, используемые для определения сформированности компетенций обучающихся по результатам защиты ВКР представлены в Приложении 1.

Результаты защиты после утверждения протокола ГЭК объявляет председатель ГЭК на открытом заседании в тот же день после окончания защиты всех работ.

Выпускникам, получившим по результатам ГИА оценку «отлично» при наличии в приложении к диплому не менее 75% оценок «отлично» и не имеющим в зачетной книжке оценок «удовлетворительно», выдается диплом с отличием.

Оценочные средства результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования направления подготовки

Гостиничное дело

профиль «Управление бизнес-процессами в индустрии гостеприимства»

Код контролируемой компетенции (или ее части) и ее формулировки	Дисциплины и виды учебной работы, формирующие компетенцию	Наименование оценочного средства		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация
<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>Логика Информатика Математика Методы научного исследования Учебная практика: ознакомительная практика Производственная практика: сервисная практика Производственная практика: организационно - управленческая практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы</p>	<p>Вопросы для самоконтроля по дисциплине, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.</p>	<p>Итоговые зачеты и экзамен по дисциплинам</p>	<p>1 и 3 главы ВКР: критический анализ, существующий теорий по теме исследования, написание проектной части ВКР (разработка рекомендаций и мероприятий по решению изучаемой проблемы)</p>
<p>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</p>	<p>Правоведение Основы управления Управление проектной деятельностью Учебная практика: ознакомительная практика Производственная практика: сервисная практика Производственная практика: организационно - управленческая практика Выполнение и защита выпускной</p>	<p>Вопросы для самоконтроля по дисциплине, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.</p>	<p>Итоговые зачеты и экзамен по дисциплинам</p>	<p>Определение значения экономических показателей в части обоснования экономической эффективности разработанных мероприятий и проектов. Подготовка, написание, оформление и защита ВКР.</p>

	квалификационной работы			
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Психология общения Командообразование и методы групповой работы Учебная практика: ознакомительная практика Производственная практика: сервисная практика Производственная практика: организационно - управленческая практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	Вопросы для самоконтроля по дисциплине, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачет и экзамен по дисциплинам	2 глава ВКР: проведение социологических исследований, маркетингового анализа рынка, в части выявления целевой аудитории. Логическое построение речи, аргументации и ведения дискуссии по вопросам психологических аспектов развития рынка гостиничных услуг. Учет психологических аспектов при представлении информации Представление презентации и доклад ВКР.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык Деловой иностранный язык Русский язык и культура речи Учебная практика: ознакомительная практика Производственная практика: сервисная практика Производственная практика: организационно - управленческая практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	Вопросы для самоконтроля по дисциплине, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачет и экзамены по дисциплинам	Представление презентации и доклад ВКР. Использование зарубежных литературных источников на иностранных языках, их представленность в списке использованной литературы и источников ВКР
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Философия История История России Всеобщая история Социология Учебная практика: ознакомительная практика Производственная практика: организационно - управленческая	Вопросы для самоконтроля по дисциплине, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Введение и 1 глава ВКР: Результаты хронологического историко-теоретического анализа разработанности темы выпускной квалификационной работы: основная часть

	практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы			
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Жизненная навигация Технологии саморазвития личности Учебная практика: ознакомительная практика Производственная практика: организационно - управленческая практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	Вопросы для самоконтроля по дисциплине, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты и экзамен по дисциплинам	1 и 3 главы ВКР: правильное оформление результатов мышления
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Физическая культура и спорт Прикладная физическая культура и спорт Физкультурно-оздоровительные технологии Спортивная подготовка Учебная практика: ознакомительная практика Производственная практика: организационно - управленческая практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты и экзамен по дисциплинам	Эмоциональная и физическая устойчивость при подготовке и защите выпускной квалификационной работы
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении	Безопасность жизнедеятельности Учебная практика: ознакомительная практика Производственная практика: организационно - управленческая практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты по дисциплинам	Соблюдение мер безопасности при проведении исследовательской работы и соблюдение основ безопасности жизнедеятельности при подготовке и защите ВКР. Учет экологических норм при разработке рекомендаций и мероприятий по решению изучаемой проблемы в 3 главе ВКР.

чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов				
УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Основы управления Учебная практика: ознакомительная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Определение значения экономических показателей в части обоснования экономической эффективности разработанных мероприятий и проектов. Подготовка, написание, оформление и защита ВКР.
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Правоведение Учебная практика: ознакомительная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Результаты выполнения всех глав и элементов содержания выпускной квалификационной работы, связанные с соблюдением нормативно-правовых аспектов в деятельности гостиничных предприятий.
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	Информационные системы в гостиничном деле Производственная практика: сервисная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы: аналитическая, проектная, расчетно-технологическая и экономическая части.
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций	Организация и управление деятельностью гостиничного предприятия Производственная практика: сервисная практика	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам, курсовая работа	Ответы на теоретические вопросы и выполнение практической задачи в ходе Государственного экзамена

сферы гостеприимства и общественного питания	Производственная практика: организационно - управленческая практика Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	задания, задания для самостоятельной работы.		
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Качество процессов оказания услуг в гостиничном деле Производственная практика: сервисная практика Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Ответы на теоретические вопросы и выполнение практической задачи в ходе Государственного экзамена
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Исследование рынка и потребительской аудитории гостиничных услуг Производственная практика: организационно - управленческая практика Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Ответы на теоретические вопросы и выполнение практической задачи в ходе Государственного экзамена
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Основы предпринимательства в сфере гостиничного дела Производственная практика: организационно - управленческая практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы: аналитическая, проектная, расчетно-технологическая и экономическая части.
ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы	Государственное и международное регулирование в сфере туризма и гостеприимства Производственная практика:	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания,	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы: аналитическая, проектная, расчетно-технологическая и

международного права при осуществлении профессиональной деятельности	сервисная практика Производственная практика: организационно - управленческая практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	контрольные задания, задания для самостоятельной работы.		экономическая части.
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Обеспечение безопасного обслуживания в гостиничном деле Производственная практика: сервисная практика Производственная практика: организационно - управленческая практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы: аналитическая, проектная, расчетно-технологическая и экономическая части.
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Информационные системы в гостиничном деле Производственная практика: сервисная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы: аналитическая, проектная, расчетно-технологическая и экономическая части.
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания	Архитектурно-планировочные решения в гостиничном деле Организация службы эксплуатации номерного фонда Управление персоналом в гостиничном деле Дизайн интерьеров гостиничного предприятия Корпоративная культура в гостиничном деле Производственная практика: преддипломная практика	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы: аналитическая, проектная, расчетно-технологическая и экономическая части.

	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы			
ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания	Анализ и планирование хозяйственной деятельности гостиничного предприятия Предпринимательские риски в гостиничном деле Актуальные проблемы гостиничного дела Производственная практика: преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы: аналитическая, проектная, расчетно-технологическая и экономическая части.
ПК-3 Способен к применению современных методов и технологий формирования и продвижения гостиничного продукта	Организация продаж гостиничных услуг Технологии гостиничной деятельности Методы продвижения гостиничных услуг Стандартизация и сертификация гостиничных услуг Проектирование гостиничной деятельности Создание и продвижение бренда гостиничного предприятия Производственная практика: преддипломная практика Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Ответы на теоретические вопросы и выполнение практической задачи в ходе Государственного экзамена
ПК-4 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий размещения и питания для обоснования эффективных управленческих решений	Экономика гостиничного хозяйства Управление доходами гостиничного предприятия Производственная практика: преддипломная практика Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Ответы на теоретические вопросы и выполнение практической задачи в ходе Государственного экзамена

		самостоятельной работы.		
ПК-5 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	Иностранный язык в гостиничном деле Теории межкультурных коммуникаций Индустрия мирового гостиничного хозяйства Речевая коммуникация Производственная практика: преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы: аналитическая, проектная, расчетно-технологическая и экономическая части.
ПК-6 Способен к реализации различных форм обслуживания в соответствии с современным развитием гостиничного дела	Инновации в гостиничном деле Организация культурно-досуговой деятельности гостиничного комплекса Специализированные средства размещения Организация SPA-услуг Производственная практика: преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы: аналитическая, проектная, расчетно-технологическая и экономическая части.
ПК-7 Способен организовать деятельность гостиниц, в том числе департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения	Организация службы приема и размещения гостиницы Организация вспомогательных служб гостиничного комплекса Введение в профессию Организация службы питания в гостиничных комплексах Организация событийных и деловых мероприятий в гостиничном комплексе Организация коммерческой службы гостиницы	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы.	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы: аналитическая, проектная, расчетно-технологическая и экономическая части.

	Оборудование гостиничных комплексов Управление инженерно-техническими коммуникациями гостиницы Производственная практика: преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы			
--	---	--	--	--