

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«**Российский государственный гуманитарный университет**»  
(ФГАОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК

Кафедра культуры мира и демократии

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА  
(НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.03 Гостиничное дело

---

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

---

**Направленность Гостиничная деятельность**

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *Очная, очно-заочная, заочная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2025

**Современные тенденции развития гостиничного дела (на английском языке)**  
Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель:  
к.и.н., Гордеева М.А.

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры культуры мира и демократии  
№ 3 от .16.12.2024 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Пояснительная записка .....	4
1.1.	Цель и задачи дисциплины .....	4
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	4
1.3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
2.	Структура дисциплины.....	5
3.	Содержание дисциплины.....	6
4.	Образовательные технологии .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.	Оценка планируемых результатов обучения.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Система оценивания .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	14
6.1	Список источников и литературы .....	14
6.2	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ..	15
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	15
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	16
9.	Методические материалы.....	17
9.1	Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий.....	17
9.2	Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9.3	Иные материалы.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Приложение 1. Аннотация дисциплины .....		28

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

#### Цель дисциплины:

- дать студентам знания, необходимые для анализа современных тенденций развития гостиничного дела, в системе экономических отношений и мировом разделении труда; бизнес - тенденциях индустрии гостеприимства;
- формировать у студентов навыки и умения находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области гостиничного дела с использованием современных информационно-коммуникационных технологий;
- способствовать овладению студентами методами анализа, исследования и мониторинга рынка услуг в сфере гостеприимства.

#### Задачи дисциплины:

- ознакомление со специальной терминологией дисциплины;
- формирование представлений о современных тенденциях развития гостиничного дела;
- обучение практическим приемам и методам исследования и мониторинга рынка индустрии гостеприимства;
- обеспечение комплексного, системного подхода при решении оперативных управленческих задач в области гостиничного дела;
  - формирование представления бакалавров о взаимодействии туристских предприятий с гостиницами в условиях рынка;
  - ознакомление с технологией организации сотрудничества между туристскими и гостиничными предприятиями.

Дисциплина реализуется на иностранном языке.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
<b>ПКУ-2.</b> Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	<b>ПКУ-2.2.</b> Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательные и нормативные акты, регулирующие среду туристского и гостиничного обслуживания;</li> <li>- технологию организации взаимоотношений туристских предприятий с гостиницами.</li> </ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать тенденции и перспективы развития сферы гостеприимства;</li> <li>- разрабатывать договорную</li> </ul>

		документацию; - организовывать процесс установления и поддержания взаимоотношений туристских предприятий с гостиницами; <b>Владеть:</b> - терминологией и понятийным аппаратом в сфере правовых взаимоотношений между туристскими предприятиями и гостиницами; - знаниями и умениями организации договорных отношений с поставщиками туристских услуг, организации услуг сферы гостеприимства; - организационными и экономическими основами предоставления услуг в гостинице.
--	--	--

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Современные тенденции развития гостиничного дела (на английском языке)» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения «Экономика гостиничного предприятия», «Технология организации гостиничного дела», «Сервисная деятельность», «Организация бизнес-проектирования в гостиничном деле», «Организационно-управленческая практика».

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик «Продвижение гостиничного предприятия, глобальные и локальные сети продвижения», «Информационные технологии в гостиничной деятельности», «Технологии продаж гостиничного продукта», «Проектно-технологическая практика».

## 2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет  3  з.е.,  108  академических часа (ов).

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
<b>7</b>	Лекции	<b>18</b>

7	Семинары/лабораторные работы	24
Всего:		42

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 48 академических часа(ов).

### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
7	Лекции	8
7	Практические занятия	16
Всего:		24

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

### 3. Содержание дисциплины

#### *Содержание разделов дисциплины*

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
	<p><b>Тема 1.</b> Роль услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке.</p> <p>Нормативно-правовое обеспечение сотрудничества туристских и гостиничных предприятий.</p> <p><b>The role of hotel services and other accommodation facilities in the tourism market.</b></p> <p><b>Normative-legal support of cooperation between tourism and hotel enterprises.</b></p>	<p>Туристский рынок и взаимодействие его участников. Роль гостиниц и других средств размещения в структуре рынка.</p> <p>Нормативно-правовая база в сфере гостиничного хозяйства.</p> <p>The tourist market and the interaction of its participants. The role of hotels and other accommodation facilities in the market structure.</p> <p>Legal and regulatory framework in the hotel industry.</p>
2	<p><b>Тема 2.</b> Классификация средств размещения туристов и гостиниц</p> <p><b>Classification of accommodation</b></p>	<p>Классификация средств размещения и гостиниц по ЮНВТО. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, ГОСТ Р 51185 –</p>

	<p><b>facilities for tourists and hotels</b></p>	<p>«Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Коллективные, специализированные, индивидуальные средства размещения.</p> <p>Критерии оценки гостиничных предприятий.</p> <p>Классификация гостиниц по функциональному назначению. Мировая практика типологии гостиниц</p> <p>UNWTO classification of accommodation facilities and hotels. Rules for the provision of hotel services in the Russian Federation, GOST R 51185 - "Tourist services. Accommodation facilities. General requirements". Collective, specialized, individual accommodation facilities.</p> <p>Criteria for evaluating hotel enterprises.</p> <p>Classification of hotels by functional purpose.</p> <p>World practice of hotel typology</p>
<p><b>3</b></p>	<p><b>Тема 3. Особенности и качество услуг гостиниц и других средств размещения. Основные характеристики услуг</b></p> <p><b>Features and quality of services of hotels and other accommodation facilities. Main characteristics of services</b></p>	<p>Особенности услуг гостиниц и других средств размещения. Понятия «качество услуги», «качество гостиничной услуги».</p> <p>Составляющие качества услуг средств размещения.</p> <p>Восприятие и оценка качества услуг на различных средствах размещения туристов.</p> <p>Сертификация услуг. Стандарты обеспечения качества в сфере гостеприимства.</p> <p>Features of the services of hotels and other accommodation facilities. The concepts of "quality of service", "quality of hotel service".</p> <p>Components of the quality of services of accommodation facilities.</p> <p>Perception and evaluation of the quality of services at various tourist accommodation facilities.</p> <p>Service certification. Hospitality Quality Assurance Standards.</p>

4	<p><b>Тема 4.</b> Анализ предприятий размещения с целью сотрудничества.</p> <p><b>Analysis of accommodation establishments for the purpose of cooperation.</b></p>	<p>Определение целей сотрудничества. Сбор и анализ информации о средствах размещения и их классификации в каталогах туристских фирм, цепей средств размещения и маркетинговых компаний; другие методы маркетинговых исследований</p> <p>Determining the goals of cooperation. Collection and analysis of information about accommodation facilities and their classification in the catalogs of travel companies, chains of accommodation facilities and marketing companies; other marketing research methods</p>
5	<p><b>Тема 5.</b> Показатели индустрии гостиниц и других средств размещения в РФ.</p> <p><b>Indicators of the industry of hotels and other accommodation facilities in the Russian Federation.</b></p>	<p>Показатели деятельности предприятий размещения: количество номеров (мест), классность, категоричность, коэффициент заповняемости, набор услуг и их стоимость.</p> <p>Оценка ситуации в секторе туристских средств размещения</p> <p>Performance indicators of accommodation enterprises: number of rooms (places), class, category, occupancy rate, range of services and their cost.</p> <p>Assessment of the situation in the tourism accommodation sector</p>
6	<p><b>Тема 6 .</b> Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.</p> <p>Modern trends in the development of the hospitality industry.</p>	<p>Современные системы управления качеством в сфере гостеприимства. Анализ состояния и направлений развития гостиничной индустрии.</p> <p>Modern quality management systems in the hospitality industry. Analysis of the state and directions of development of the hotel industry.</p>

#### 4. COURSE EDUCATIONAL POLICIES

Various educational technologies are used to conduct training sessions in the discipline. To organize the educational process, e-learning and (or) distance learning technologies can be used.

##### 4.1. Grading system

Form of control	Max. number of points	
	For one unit	Total
Current control:		
- <i>poll</i>	2 points	18 points
- <i>participation in the discussion at the seminar</i>	2 points	18 points
- <i>control work</i>	24 points	24 points
Intermediate certification - exam		40 points
<b>Total per semester</b>		100 points

The resulting cumulative result is converted into the traditional rating scale and into the rating scale of the European Credit Transfer System (ECTS) in accordance with the table:

100- point scale	Traditional scale	ECTS scale	
95 – 100	Excellent	A	
83 – 94		B	
68 – 82	Good	passed	
56 – 67	Acceptable		D
50 – 55			E
20 – 49	Unpublishable	FX	
0 – 19		unpassed	F

##### 4.2. Criteria for grading by course

Points/ ECTS Scale	Course score	Criteria for evaluating learning outcomes in the course
100-83/ A,B	Excellent / passed	<p>Exhibited to the student, if he has deeply and firmly mastered the theoretical and practical material, he can demonstrate this in the classroom and during the intermediate certification.</p> <p>The student exhaustively and logically expounds the educational material, knows how to link theory with practice, copes with solving problems of a professional orientation of a high level of complexity, and correctly substantiates the decisions made. Freely oriented in educational and professional literature.</p> <p>The grade for the discipline is given to the student, taking into account the results of the current and intermediate certification.</p> <p>The competencies assigned to the discipline are formed at the “high” level.</p>
82-68/ C	Good / passed	<p>Exhibited to the student if he knows the theoretical and practical material, competently and essentially presents it in the classroom and during the intermediate certification, without allowing significant inaccuracies.</p> <p>The student correctly applies the theoretical provisions in solving practical problems of a professional orientation of different levels of complexity, possesses the skills and techniques necessary for this.</p> <p>Sufficiently well oriented in educational and professional literature.</p> <p>The grade for the discipline is given to the student, taking into account the results of the current and intermediate certification.</p> <p>The competencies assigned to the discipline are formed at the “good” level.</p>

<b>Points/ ECTS Scale</b>	<b>Course score</b>	<b>Criteria for evaluating learning outcomes in the course</b>
67-50/ D,E	Acceptable / passed	<p>Exhibited to the student, if he knows the basic level of theoretical and practical material, makes some mistakes when presenting it in the classroom and during the intermediate certification.</p> <p>The student experiences certain difficulties in applying theoretical provisions in solving practical problems of a professional orientation of a standard level of complexity, possesses the basic skills and techniques necessary for this.</p> <p>Demonstrates a sufficient level of knowledge of educational literature on the discipline.</p> <p>The grade for the discipline is given to the student, taking into account the results of the current and intermediate certification.</p> <p>The competencies assigned to the discipline are formed at the “sufficient” level.</p>
49-0/ F,FX	Unpublishabl e / unpassed	<p>Exposed to the student if he does not know the theoretical and practical material at the basic level, makes gross mistakes in presenting it in the classroom and during the intermediate certification.</p> <p>The student experiences serious difficulties in applying theoretical provisions in solving practical problems of a professional orientation of a standard level of complexity, does not possess the skills and techniques necessary for this.</p> <p>Demonstrates fragmentary knowledge of educational literature on the discipline.</p> <p>The grade for the discipline is given to the student, taking into account the results of the current and intermediate certification.</p> <p>Competences at the “sufficient” level, assigned to the discipline, have not been formed.</p>

## **5. ASSESSMENT STRATEGIES AND METHODS**

### **Topics for presentations in class**

1. The influence of hotel chains on the improvement of the activities of hotel enterprises
2. Comparative analysis of the Ritz model and the Kemons Wilson model
3. The trend of combining hotels into voluntary hotel chains under a single brand.
4. Various options for combining hotels: hotel consortiums, families or associations.
8. Alternative accommodation structures.
9. Classification of accommodation facilities based on the rating. Classification of hotels adopted in foreign countries and in Russia.
10. Types of tourist enterprises, their function.
11. Classes of service in the hospitality industry.

### **Essay topics**

1. The emergence and development of the hotel industry.
2. Legislative foundations of the hotel industry.
3. International hotel convention.
4. Code of relations between hotels and tourist enterprises.
5. Types and features of hotel services.
6. Models of the organization of the hotel business.
7. Franchising system.
8. Measures to support the hotel industry abroad.
9. Problems of development of the hotel industry in Russia.
10. Dynamics of the hotel industry in Russia and abroad.

11. Global trends in the development of the hotel industry: the influence of internal and external factors, horizontal expansion, geographical expansion, product hybridization, specialization, product branding, franchising.
12. Prospects for the development of the hotel industry; merger of companies, vertical and horizontal integration, globalization.
13. New technologies in the hotel industry.
14. Modern means of booking.
15. History of the creation of the WTO
16. The role of the WTO in the hotel service.
17. Consideration of the activities of international and Russian hotel associations.
- 18 Study of international hotel rules.
- 19 Analysis of the activities of the largest world and Russian hotel companies.

### Tests

#### 1. A collective accommodation facility is:

1) any facility that regularly or occasionally provides tourists with overnight accommodation in a room or any other accommodation, the number of rooms that it has does not exceed a certain minimum;

2) an accommodation facility with the number of rooms not lower than the established one, providing accommodation, including overnight stay, for large groups (groups) of tourists;

3) an accommodation facility owned by a society (collective) of owners, having a number of rooms not lower than that established by law, managed on a collegiate basis and serving mainly individual tourists (including overnight stays).

#### 2. What hotel classification system does not exist:

1) keys;

2) letters;

3) numbers.

#### 3. Apart-hotels are:

1) hotels that include separate houses with amenities at a fairly high level, designed for one family and offered to fairly wealthy tourists;

2) hotels with apartment-type rooms for long stays with affordable prices depending on the length of stay;

3) hotels with beautifully decorated apartments, designed for very wealthy tourists.

4. Franchising is:

1) a method of entrepreneurship, through which the entrepreneur can unite with an already operating large chain and provides "a legally protected right to engage in certain entrepreneurial activities, as well as assistance in organizing these activities, training, implementation and management for a fee from the franchisee";

2) a method of entrepreneurial activity that allows the franchisee to be directly involved in the management of the franchisor's company in order to ensure the implementation of a single coordinated policy on the accommodation market;

3) a method of entrepreneurial activity that prevents the monopolization of the market of enterprises and accommodation facilities abroad.

5. The management contract, as a rule, is concluded between:

1) owners of an accommodation establishment and a certified manager specializing in the management of a hotel enterprise;

2) is concluded between the owner of the enterprise and a company that is engaged in the professional management of hotels in this market segment;

3) the tour operator and the owners of the accommodation enterprise who have entered into an agreement with the principal for the long-term lease of hotel resources.

6. The rest ownership system (timeshare) is:

1) temporary use of a club or similar accommodation facility without the right to extend the rental period;

2) long-term rental of club accommodation facilities with the right to use them for a certain period of time;

3) a system that allows the tourist to rent a long-term accommodation facility in agreement with both the management of the accommodation enterprise and the tour operator, and the rental period should not have breaks (time when the room is not occupied by the tourist) during the entire term of the contract.

7. The largest number of rooms has:

1) North America;

2) North Africa;

3) Europe.

8. How many hotels functioned in Moscow in 1910:

1) there were no hotels in Moscow;

2) 13;

3) 228.

4) 439

9. What electronic booking system is not available:

1) GALILEO;

2) RESERV;

3) Worldspan.

10. Menu "a la carte" involves:

1) free choice by the client of dishes from the menu offered by the restaurant;

2) the principle of changing dishes during the period of the tourist's stay in this accommodation facility;

3) payment by the tourist for food for the entire period of the tour according to the established menu.

### **Final assessment questions**

1. Normative-legal support of cooperation between tourist and hotel enterprises.
2. Certification of services in hotels.
3. Comprehensive tourist services in hotels (by types of enterprises and content of services)
4. Typology of hotels and other accommodation facilities for tourists.
5. Classification of hotels and other accommodation facilities for tourists.
6. The role of hotel services and other accommodation facilities in the tourist market.
7. Features and quality of services of hotels and other accommodation facilities. Main characteristics of services.
8. Performance indicators of accommodation enterprises.
9. Assessment of the situation in the sector of tourist accommodation facilities.
10. Analysis of accommodation establishments for the purpose of cooperation.
11. Methods for collecting information about hotels and other accommodation facilities.
12. Types of contracts between tourist and hotel enterprises.
13. Organization of a contractual campaign.
14. Basic and special conditions of the cooperation agreement between tourism and hotel enterprises.
15. Collection and analysis of information about hotels and other accommodation facilities in order to search for service providers.
16. Criteria for assessing the quality of service in Russian and foreign hotels.
17. Perception and assessment by the tourist of the quality of hotel service.
18. The hotel industry is the main link in the material and technical base of the tourism industry.

19. International hotel chains and their effectiveness in the development of modern tourism.
20. Classification of hotels. Services provided by hotel enterprises.
21. Characteristic features of the current stage of development of the hotel industry.
22. Types of classes of service.
23. Advertising and its functions. Types of advertising in the hospitality industry.
24. The role of PR in promoting accommodation services.
25. Advertising media.
26. Promotion of sales of accommodation services.
27. Competitive strategies of the leaders of the international tourism business.
28. The role and importance of the housekeeping service in the activities of the hotel.
29. The organizational structure of the housekeeping service and the direction of its improvement, depending on the type of hotel, the number of rooms, the category of the hotel.
30. Requirements for the main types of hotel rooms and directions for optimizing the structure of the room fund.

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 5.1 Список источников и литературы

#### Литература

##### Основная

- Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047983>
- Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 528 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1233293>
- Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 190 с. - ISBN 978-5-4499-1541-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873211>
- Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>
- Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028614>
- Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047091>

##### Дополнительная

- Шитов, В. Н. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / В. Н. Шитов. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2017. - 416 с. - ISBN 978-5-9765-1553-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1089842>
- Удовлетворенность потребителя. Эмпирические исследования и практика измерения : монография / под ред. О.К. Ойнер. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 220 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-016299-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1094555>
- Стиллмен, Э. Head First Agile. Гибкое управление проектами : практическое руководство / Э. Стиллмен, Д. Грин. - Санкт-Петербург : Питер, 2019. - 464 с. - (Серия «IT для бизнеса»). - ISBN 978-5-4461-0992-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1783914>
- Черевичко, Т. В. Гостиничный сервис : учебное пособие / Т. В. Черевичко, М. С. Отнюкова. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 179 с. - ISBN 978-5-9765-4964-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873764>
- Аутсорсинг в стратегии современного бизнеса. Лучшие практики успешной работы с поставщиками услуг : учебник / Ю. Е. Ефросинин, С. Н. Македонский, М. С. Брусенцев [и др.] ; под общ. ред. С. Н. Македонского, Ю. Е. Ефросинина, Л. Л. Шустерова. - 2-е изд., доп. и перераб. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 368 с. - ISBN 978-5-4461-1712-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1783899>

## 5.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Профессиональные сайты:

1. <http://ratanews.ru>
2. <http://www.tour-info.ru>
3. <http://www.tripadvisor.com>
4. <http://www.world-tourism.org/>

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)  
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)  
 Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)  
 Cambridge University Press  
 ProQuest Dissertation & Theses Global  
 SAGE Journals  
 Taylor and Francis  
 JSTOR

## 5.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

## 6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

технические средства обучения, а именно мультимедийное оборудование, включающее в себя компьютер (ноутбук) и мультимедиа проектор, проецирующий изображение (слайды) на экран.

Кроме технических средств используется и прикладное программное обеспечение (Microsoft Word и Power Point версии не ниже 2003 года), позволяющее демонстрировать лекционные материалы (слайды) и задания к семинарам.

Аудитории для проведения занятий должны быть оборудованы учебной доской (интерактивной учебной доской) и инструментом (мел или маркер) для нанесения рисунков, схем и текста на доску.

Состав программного обеспечения:

*При проведении занятий без специального ПО (только демонстрация презентаций, пп.3-9 необходимо удалить)*

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security
4. Adobe Master Collection
5. AutoCAD
6. Archicad
7. SPSS Statistics
8. ОС «Альт Образование»
9. Visual Studio
10. Adobe Creative Cloud

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

## **7. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со

специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **8. Методические материалы**

### **8.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий**

#### **Семинар 1**

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Роль услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке. Нормативно-правовое обеспечение сотрудничества туристских и гостиничных предприятий»

2. Обсуждение следующих проблем:

1. Сущность индустрии гостеприимства и ее влияние на развитие мирового хозяйства.
2. Роль индустрии гостеприимства в решении социальных проблем общества.
3. Структура гостиничной индустрии.
4. Концепции гостиниц и гостеприимства.

5. Эффективность работы гостиниц.
6. Условия, необходимые для развития гостиничного дела.
7. Бизнес-тенденции в индустрии гостеприимства.
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

#### Литература:

- Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047983>
- Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 528 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1233293>
- Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 190 с. - ISBN 978-5-4499-1541-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873211>
- Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>
- Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028614>
- Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047091>

### Семинар 2

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Классификация средств размещения туристов и гостиниц»

2. Обсуждение следующих проблем:

1. Системы классификации гостиниц.
2. Категории и устройство мест проживания туристов в дестинации.
3. Дополнительные услуги гостиницы.
4. Особенности гостиничного маркетинга.
5. Владение и управление имуществом..3. Подведение итогов семинарского занятия

и объявление оценок

#### Литература:

- Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047983>
- Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 528 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1233293>
- Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 190 с. - ISBN 978-5-4499-1541-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873211>
- Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>
- Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028614>
- Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047091>

### Семинар 3

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Особенности и качество услуг гостиниц и других средств размещения. Основные характеристики услуг»

2. Обсуждение следующих проблем:

1. Понятие и функции гостиничного дела.

2. Гастрономические услуги как компонент продукта в гостиничном хозяйстве и как фактор повышения конкурентоспособности в гостиничном деле.

3. Рекомендации ЮНВТО по классификации средств размещения.

4. Наиболее известные системы классификации средств размещения.

5. Классификации средств размещения в Российской Федерации.

3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

- Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047983>
- Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 528 с. — (Бакалавриат). -

ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1233293>

Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 190 с. - ISBN 978-5-4499-1541-2. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1873211>

Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>

Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1028614>

Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1047091>

#### Семинар 4

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Анализ предприятий размещения с целью сотрудничества»

2. Обсуждение следующих проблем:

1. конкурентные преимущества:

а) по исследованию потребительского спроса на гостиничные услуги;

б) по определению критериев сегментации;

в) по выбору сегмента;

г) по позиционированию гостиничного продукта на рынке.

2. Движущие силы конкуренции.

3. Конкуренция в индустрии гостеприимства.

4. Конкурентоспособность.

5. Конкурентная среда в гостиничном бизнесе.

5. Конкурентные преимущества и нерешенные вопросы сферы туризма и гостеприимства

3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047983>

- Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 528 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1233293>
- Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 190 с. - ISBN 978-5-4499-1541-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873211>
- Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>
- Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028614>
- Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047091>

## Семинар 5

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему «Показатели индустрии гостиниц и других средств размещения в РФ»

2. Обсуждение следующих проблем:

1. Мировые гостиничные сети в России.
2. Преимущества гостиничных цепей.
3. Международные гостиничные цепи и их эффективность в развитии современного туризма.
4. Продвижение товаров и услуг в индустрии гостеприимства.
5. Каналы распределения товаров и услуг гостиничной индустрии.
6. Меры по устранению препятствий на пути развития отрасли»

3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

- Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047983>
- Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 528 с. — (Бакалавриат). -

ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1233293>

Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 190 с. - ISBN 978-5-4499-1541-2. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1873211>

Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>

Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1028614>

Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1047091>

## Семинар 6

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия. Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Современные тенденции развития индустрии гостеприимства»

2. Обсуждение следующих проблем:

1. Источники риска в индустрии гостеприимства.
2. Формы и методы обеспечения безопасности туристов при размещении.
3. Гостиничное хозяйство в развитии продуктивной активности.

4. Условия и обстоятельства, обуславливающие тенденцию к усилению мер по охране окружающей среды.

5. Совершенствование технологии процесса бронирования мест в гостиницах.

3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047983>

Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 528 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1233293>

Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. -

190 с. - ISBN 978-5-4499-1541-2. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1873211>

Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>

Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028614>

Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047091>

## Семинар 7

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия. Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Специфика управления гостиничным предприятием»

2. Обсуждение следующих проблем:

1. Финансовый менеджмент гостиничного предприятия.

2. Особенности кадрового менеджмента в современных российских гостиничных комплексах.

3. Анализ потребности персонала, современные методы поиска, подбора и расстановки кадров.

4. Система мотивации и стимулирования персонала гостиничных предприятий.

5. Национальные, региональные программы развития туризма и индустрии гостеприимства.

3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

## Литература:

Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047983>

Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 528 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1233293>

Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. -

190 с. - ISBN 978-5-4499-1541-2. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1873211>

Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>

Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028614>

Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047091>

## 8.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ<sup>1</sup>

### Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: –
  - актуальность проблемы и темы;
  - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
  - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы: –
  - соответствие плана теме доклада;
  - соответствие содержания теме и плану доклада;
  - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
  - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
  - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.

<sup>1</sup> В раздел включаются требования к подготовке, содержанию, и оформлению письменных работ предусмотренных учебным планом или рабочей программой (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.). При наличии кафедральных или факультетских рекомендаций по подготовке письменных работ раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя - составителя. Если письменная работа не предусмотрена, раздел не включается.

### 3. Обоснованность выбора источников:

- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

### 4. Соблюдение требований к оформлению:

- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
- грамотность и культура изложения;
- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдение требований к объему доклада;
- культура оформления: выделение абзацев.

### 5. Грамотность:

- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
- литературный стиль.

### **Требования к выполнению тестового задания**

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями.

Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.
- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.

– унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»). Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;
- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;
- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;
- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ****Цель дисциплины:**

- дать студентам знания, необходимые для анализа современных тенденций развития гостиничного дела, в системе экономических отношений и мировом разделении труда; бизнес - тенденциях индустрии гостеприимства;
- формировать у студентов навыки и умения находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области гостиничного дела с использованием современных информационно-коммуникационных технологий;
- способствовать овладению студентами методами анализа, исследования и мониторинга рынка услуг в сфере гостеприимства.

**Задачи дисциплины:**

- ознакомление со специальной терминологией дисциплины;
- формирование представлений о современных тенденциях развития гостиничного дела;
- обучение практическим приемам и методам исследования и мониторинга рынка индустрии гостеприимства;
- обеспечение комплексного, системного подхода при решении оперативных управленческих задач в области гостиничного дела;
- формирование представления бакалавров о взаимодействии туристских предприятий с гостиницами в условиях рынка;
- ознакомление с технологией организации сотрудничества между туристскими и гостиничными предприятиями.

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:****Знать:**

- законодательные и нормативные акты, регулирующие среду туристского и гостиничного обслуживания;
- технологию организации взаимоотношений туристских предприятий с гостиницами.

**Уметь:**

- анализировать тенденции и перспективы развития сферы гостеприимства;
- разрабатывать договорную документацию;
- организовывать процесс установления и поддержания взаимоотношений туристских предприятий с гостиницами;

**Владеть:**

- терминологией и понятийным аппаратом в сфере правовых взаимоотношений между туристскими предприятиями и гостиницами;
- знаниями и умениями организации договорных отношений с поставщиками туристских услуг, организации услуг сферы гостеприимства;
- организационными и экономическими основами предоставления услуг в гостинице.