

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГАОУ ВО «РГУГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ  
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК  
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**Развитие Российских гостиничных сетей**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность Гостиничная деятельность

Уровень квалификации выпускника (бакалавр)

Форма обучения очная, очно-заочная, заочная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2025

**Развитие Российских гостиничных сетей**

Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):

Ст. преподаватель Камшечко М.В.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства  
№5 от 16.12.2024г

## 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 .....	5
2.	Структура дисциплины .....	5
3.	Содержание дисциплины .....	6
4.	Образовательные технологии .....	8
5.	Оценка планируемых результатов обучения .....	10
5.1	Система оценивания .....	10
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине .....	10
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	11
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 .....	15
9.	Методические материалы .....	17
9.1	Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий .....	17
9.2	Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....	188
9.3	Иные материалы .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b> 9
	Приложение 1. Аннотация дисциплины .....	22

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Развитие российских гостиничных сетей» являются овладение компетенциями и знаниями о сетевых формах в современной сфере услуг, закономерностях их возникновения в индустрии гостеприимства, а также знаниями в области принятия стратегических и тактических решений в достижении конкурентоспособности на мировых рынках услуг

**Задачами** курса является:

- знать особенности современного этапа развития сферы услуг;
- иметь представление о способах организации маркетинговых исследований на предприятии сферы гостеприимства;
- знать базовые бизнес-модели и стратегии развития гостиничных сетей, сетей ресторанов;
- изучить методы обследования, способы проведения кабинетных исследований.

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

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<b>Знать:</b> организационную структуру гостиничных предприятий для решения профессиональных задач гостиничного предприятия <b>Уметь:</b> анализировать технологические процессы в деятельности предприятий гостиничного сервиса, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов <b>Владеть:</b> навыками управления сетевым гостиничным предприятием
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ,	<b>Знать:</b> особенности использования нормативно-правовой документации для деятельности гостиничного предприятия <b>Уметь:</b> применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности на предприятиях гостиничного

	интегрированные системы)	сервиса, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов <b>Владеть:</b> навыками применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности на предприятии
--	--------------------------	---

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «**Развитие российских гостиничных сетей**» относится к обязательной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик : История туризма и гостеприимства, Введение в гостиничное дело

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Сервисная деятельность, Технологии организации гостиничного дела, Маркетинг в индустрии гостеприимства

#### Структура дисциплины<sup>1</sup>

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>1</b>	Лекции	<b>18</b>
<b>1</b>	Семинары/лабораторные работы	<b>24</b>
<b>Всего:</b>		<b>42</b>

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 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:

<sup>1</sup> При реализации образовательной программы на очно-заочной и заочной формах обучения, таблица составляется для каждой формы.

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
1	Лекции	18
1	Семинары/лабораторные работы	24
Всего:		42

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 64 академических часа(ов).

## 2. Содержание дисциплины<sup>2</sup>

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Раздел 1. Основные понятия и определения гостиничных сетей	Определение холдинга или гостиничной сети. Характерные черты сетевого предприятия. Отличие гостиничной сети от индивидуального гостиничного предприятия. История развития гостиничных сетей. Классификация гостиничных сетей по уровню, ассортименту и стоимости услуг. Принципы и методы построения сетевого проекта.
2	Раздел 2. модели управления гостиничными сетями. Обзор рынка российских гостиничных сетей	Модели и стратегические задачи. Понятие холдинговой модели. Инвестиционная модель гостиничной сети. Централизованная модель. «Плановые» холдинги. Межнациональные и мультибрендовые гостиничные компании. Понятие рынка гостиничных сетей. Закономерности и факторы рынка гостиничных сетей. Сравнительный анализ международных, региональных и национальных гостиничных сетей. Характеристика российских гостиничных сетей.
3	Раздел 3. Персонал в системе формирования корпоративной культуры гостиничных сетей	Персонал гостиничной сети и связь с корпоративными задачами. Формирование корпоративной культуры в гостиничной сети. Система работы с кадрами. Система создания корпоративной организации. Миссии организаций, кредо и связь с кадровой политикой. Основные принципы формирования штатных расписаний, кадрового резерва и критериев для отбора кадров. Составление мастер-графиков для сетевых проектов. Организационная структура управления предприятия в гостиничной сети. Определение необходимого количества вакансий и определение задач по набору
4	Раздел 4. Персонал в системе формирования корпоративной	Роль планирования и прогнозирования в деятельности гостиничных сетей. Составление

<sup>2</sup> Раздел может быть представлен как в текстовой форме, так и в таблице

	культуры гостиничных сетей	бюджета по статье «Персонал». Производственный календарь. Аттестации и оценки. Планирование затрат на персонал. Льготы. Непредвиденные затраты. Страховые социальные платежи. Составление бюджета по основным затратам. Составление прогнозов по деятельности сети. Составление прогноза по бюджету на год работы. Понятие эффективности в гостиничных сетях. Планирование прибыли в гостиничных сетях.
5	Раздел 5. Маркетинг и продвижение российских гостиничных сетей	Стратегии развития сетей. Маркетинговые задачи и связь со стратегией предприятия. Виды корпоративных стратегий. Планирование маркетинговых мероприятий, в связи с выбранной стратегией. Типовые планы маркетинга. Составление маркетинговых календарей. Определение потребностей Гостей. Внедрение концептуального маркетингового плана. Маркетинговый календарь. Карта торговой территории. Гостевые потоки. Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательны
6	Раздел 6. Стандарты гостиничных сетей. Автоматизация управления в гостиничных сетях.	Понятие стандартизации и нормирования в гостиничных сетях. Роль стандартов в сетевых предприятиях. Функции стандартизации и нормирования, методы стандартизации. Виды корпоративных стандартов в гостиничных сетях. Процедуры, подлежащие стандартизации. Организация и контроль соблюдения стандартов по качеству блюд, напитков и сервиса. Стандарты в области административно-технических процедур. Внутренний и внешний аудит. Принципы и методы автоматизации в гостиничных сетях. Автоматизированные системы управления гостиничными сетями и отдельными предприятиями в гостиничных сетях. Сравнительный анализ систем автоматизации и программных продуктов для управления гостиничными сетями. Особенности внедрения и использования. Адаптация программных продуктов к бухгалтерской отчетности предприятия в гостиничной сети.

3. Образовательные технологии<sup>3</sup>

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Информационные и образовательные технологии
1	2	3	5
1.	Раздел 1. - Основные понятия и определения гостиничных сетей	Лекция 1  Семинар 1.  Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2.	Раздел 2. Модели управления гостиничными сетями. Обзор рынка российских гостиничных сетей	Лекция 2  Семинар 2.  Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
3.	3. Персонал в системе формирования корпоративной культуры гостиничных сетей	Лекция 3  Семинар 3  Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций

<sup>3</sup> В разделе указываются образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебных занятий для наиболее эффективного освоения дисциплины. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (*модулей*) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей (п.34. Приказ №301).

4.	Раздел 4. - Персонал в системе формирования корпоративной культуры гостиничных сетей	Лекция 4  Семинар 4.  Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Раздел 5. Маркетинг и продвижение российских гостиничных сетей	Лекция 5  Семинар 5.  Самостоятельная работа	Проблемная лекция  Развернутая беседа с обсуждением доклада Контрольная работа  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
6	Раздел 6. - Стандарты гостиничных сетей. Автоматизация управления в гостиничных сетях	Лекция 6  Семинар 6.  Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Развернутая беседа с обсуждением доклада Тестирование  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;

– консультации с использованием телекоммуникационных средств.

#### 4. Оценка планируемых результатов обучения

##### 4.1 Система оценивания<sup>4</sup>

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	10 баллов
- выступление с докладом	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа	10 баллов	20 баллов
- тестирование	10 баллов	20 баллов
Промежуточная экзамен		40 баллов
<b>Итого за семестр</b>		<b>100 баллов</b>

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо	зачтено	C
56 – 67			D
50 – 55	удовлетворительно	зачтено	E
20 – 49			FX
0 – 19	неудовлетворительно	не зачтено	F

##### 4.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне –</p>

<sup>4</sup> Система оценивания выстраивается в соответствии с учебным планом, где определены формы промежуточной аттестации (зачёт/зачёт с оценкой/экзамен), и структурой дисциплины, где определены формы текущего контроля. Указывается распределение баллов по формам текущего контроля и промежуточной аттестации, сроки отчётности.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		«высокий».
82-68/ С	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

### 4.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине<sup>5</sup>

#### 1. Примерный перечень вопросов по темам к экзаменам

Тема 1. Основные понятия и определения гостиничных сетей

1. Дайте определение терминам гостиничная сеть, гостиничный холдинг.
2. Какие характерные черты сетевого предприятия вы знаете?
3. Приведите принципиальные отличия гостиничной сети от индивидуального гостиничного предприятия.
4. Какие события являются ключевыми в истории развития гостиничных сетей?
5. Какие классификационные признаки вы можете выделить в гостиничных сетях?
6. Приведите основные принципы и методы построения сетевого проекта.

<sup>5</sup> Приводятся примеры оценочных средств в соответствии со структурой дисциплины и системой контроля: варианты тестов, тематика письменных работ, примеры экзаменационных билетов, типовые задачи, кейсы и т.п. Оценочными средствами должны быть обеспечены все формы текущего контроля и промежуточной аттестации. Они должны быть ориентированы не только на проверку сформированности знаний, но также умений и владений.

Тема 2. Модели управления гостиничными сетями. Рынок иностранных и российских гостиничных сетей

1. Дайте определение модели в гостиничном бизнесе.
2. Перечислите стратегические задачи, стоящие перед гостиничными сетями.
3. Дайте определение холдинговой модели.
4. Какие черты присущи инвестиционной модели гостиничной сети.
5. Что такое централизованная модель в гостиничной сети?
6. Какие задачи устанавливают «Плановые» холдинги в гостиничном бизнесе?
7. Приведите примеры межнациональных и мультибрендовых гостиничных компаний.
8. Приведите примеры организационно-экономических форм в гостиничных сетях.
9. Дайте определение рынка гостиничных сетей.
10. Какие основные закономерности и факторы рынка гостиничных сетей?
11. Проведите сравнительный анализ международных, региональных и национальных гостиничных сетей.
12. Дайте характеристику российских гостиничных сетей.
13. Приведите пример зарубежного опыта организации гостиничных сетей (США, Европа, страны АТР).
14. Каковы риски гостиничной деятельности при организации сетей?

Тема 3. Персонал в системе формирования корпоративной культуры гостиничных сетей

1. Назовите современную модель управления персоналом в гостиничных сетях
2. Какие типы организационных структур присущи гостиничным сетям?
3. В чем заключается преимущество матричной организационной структуры в гостиничных сетях?
4. Назовите методы управления персоналом при организации гостиничного холдинга.
5. Каким образом классифицируются работники организации в гостиничных сетях?
6. Как разрабатывается руководство по специальности?
7. Как формируется корпоративная культура в гостиничной сети?
8. Приведите примеры миссии организаций, кредо и связи с кадровой политикой.
9. Перечислите основные принципы формирования штатных расписаний, кадрового резерва и критериев для отбора кадров.
10. Как составляется мастер-график для сетевых проектов.

Тема 4. Планирование и бюджетирование в сетевых гостиничных предприятиях.

Эффективность гостиничных сетей

1. Какова роль планирования и прогнозирования в деятельности гостиничных сетей?
2. Как составляется бюджет по статье «Персонал»?
3. Приведите пример производственного календаря в сетевой гостинице.
4. Какие основные принципы используются при планировании затрат на персонал?
5. Перечислите непредвиденные затраты в сетевой гостинице.
6. Перечислите основные элементы затрат при составлении бюджета сетевой гостиницы.
7. Какие методы используются при составлении прогнозов деятельности сети?
8. Как разрабатывается прогноз бюджета на год работы сетевой гостиницы?
9. Перечислите основные факторы, влияющие на финансовое состояние сетевой гостиницы.
10. Дайте понятие эффективности в гостиничных сетях.
11. Как осуществляется планирование прибыли в гостиничных сетях?
12. Что такое «Отчет о прибылях и убытках»?
13. Какие особенности отчета о прибылях и убытках в сетевых и франчайзинговых предприятиях?
14. Приведите пример структуры отчета о прибылях и убытках.

15. Перечислите основные финансовые потоки при формировании финансовых планов и отчетов в гостиничных сетях.
16. Охарактеризуйте понятие EBITDA
17. Какие методы используются при анализе рентабельности сетевой гостиницы?
18. Приведите примеры повышения эффективности деятельности предприятия в гостиничной сети.
19. Какова периодичность контроля финансовых результатов?
20. Какова ответственность менеджмента при проведении процедуры планирования расходов сетевой гостиницы?
21. Как осуществляется работа операционного отдела?

Тема 5. Стратегический и тактический маркетинг в гостиничных сетях.

1. Приведите классификацию стратегий развития сетей.
2. Какие основные маркетинговые задачи стоят перед сетевой гостиницей?
3. Как обеспечивается связь маркетинговых задач со стратегией сетевого гостиничного предприятия?
4. Приведите примеры корпоративных стратегий.
5. Как осуществляется планирование маркетинговых мероприятий, в связи с выбранной стратегией?
6. Приведите примеры типовых планов маркетинга.
7. Какие методы используются при составлении маркетинговых календарей?
8. Какие способы используются при определении потребностей гостей?
9. Охарактеризуйте концептуальный маркетинговый план.
10. Каким образом составляется маркетинговый календарь?
11. Приведите пример карты торговой территории сетевой гостиницы.
12. Какие формы учета используются при формировании гостевых потоков?

Тема 6. Стандартизация в гостиничных сетях. Автоматизация управления в гостиничных сетях

1. Дайте определение понятию стандартизации и нормирования в гостиничных сетях.
2. Какова роль стандартов в сетевых предприятиях?
3. Перечислите функции стандартизации и нормирования, методы стандартизации.
4. Какие виды корпоративных стандартов в гостиничных сетях вы знаете?
5. Приведите примеры основных процедур, подлежащих стандартизации.
6. Какие методы используются при организации и контроле соблюдения стандартов в сетевых гостиницах?
7. Перечислите стандарты в области административно-технических процедур.
8. Как осуществляется внутренний и внешний аудит в сетевых гостиницах?
9. Какие принципы присущи автоматизации в гостиничных сетях?
10. Перечислите методы автоматизации в гостиничных сетях
11. Приведите примеры автоматизированных систем управления гостиничными сетями и отдельными предприятиями в гостиничных сетях.
12. Проведите сравнительный анализ программных продуктов для управления гостиничными сетями.
13. Какие особенности внедрения и использования программных продуктов в гостиничных сетях?

### **Перечень тем рефератов**

1. История развития гостиничной индустрии в Европе, Америке, России.
2. Роль и значимость развития гостиничных сетей в сфере услуг.
3. Факторы, влияющие на формирование и развитие рынка гостиничных сетей.
4. Индустрия гостеприимства в мире: понятие, роль, сущность, история развития, основные сектора и их характеристика.

5. Глобальные тенденции, перспективы развития и новые технологии в развитии гостиничных сетей.
6. Динамика развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.
7. Анализ и характеристика зарубежной и российской классификаций гостиничных сетей (принципы и критерии по стандартам обслуживания).
8. Зарубежный и российский рейтинг гостиничных сетей.
9. Российские гостиничные сети: понятия, история развития, принципы формирования, рейтинг.
11. Организационная структура управления гостиничными сетями: понятия, схематическое изображение, общие принципы построения и содержания и современный подход к формированию структур управления гостиничными сетями.
12. Основные службы гостиниц в структуре гостиничных сетей и услуги, оказываемые в них: значение, виды и их характеристика, анализ работы
13. Бронирование мест и номеров в гостиничных сетях: назначение, функции, состав, особенности работы.
14. Предприятия питания в гостиничных сетях: классификация, виды и их характеристика, принципы функционирования и особенности организации.
15. Квалификационные требования к основным должностям работников в гостиничных сетях.
16. Построение корпоративных стандартов в гостиничных сетях.
17. Разработка организационной структуры управления в гостиничных сетях
18. Составление схемы бронирования номеров в гостинице для группы иностранных туристов.
19. Виды, методы и анализ влияния гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.
20. Признаки и анализ классификации средств размещения в гостиничной индустрии.

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 5.1 Список источников и литературы<sup>6</sup>

#### Печатные издания

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник / М.А. Ёхина. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : Академия, 2021. - 320 с.
2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учебник / М.А. Ёхина. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : Академия, 2022. - 256 с.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст]: учебник / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю.Лапина. - 7-е изд., стереотип. - М.:Академия, 2019. - 208 с.
4. Мичелли Д.А. Ritz-Carlton: золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия [Текст] / Дж. Мичелли. - М.: Эксмо, 2019. - 320с.

#### Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Баумгартен Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва: Юрайт, 2023. — 339 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511184>
2. Николенко П.Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Юрайт, 2023. — 449 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896>
3. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. — 2-е

<sup>6</sup> Рекомендуется включать в списки издания из ЭБС и не более 15 печатных изданий.

изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511181>

4. Туристское страноведение. Турция. Ближний Восток. Северная Африка : учебник для вузов / Ю.Л. Кужель, М.В. Иванова, Л.А. Польшина, Л.В. Сазонкина; под науч. ред. Ю.Л. Кужеля. — Москва: Юрайт, 2023. — 363 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518292>

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

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

### 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

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. **Kaspersky Endpoint Security**

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<sup>7</sup>

### 8.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий<sup>8</sup>

#### Семинар 1 Основные понятия и определения гостиничных сетей

*Вопросы для подготовки:*

1. Определение холдинга или гостиничной сети.
2. Характерные черты сетевого предприятия.
3. Отличие гостиничной сети от индивидуального гостиничного предприятия.
4. История развития гостиничных сетей.
5. Классификация гостиничных сетей по уровню, ассортименту и стоимости услуг.
6. Принципы и методы построения сетевого проекта.

#### Семинар 2 модели управления гостиничными сетями. Обзор рынка российских гостиничных сетей

*Вопросы для подготовки:*

1. Модели и стратегические задачи.
2. Понятие холдинговой модели.
3. Инвестиционная модель гостиничной сети.
4. Централизованная модель. «Плановые» холдинги.
5. Межнациональные и мультибрендовые гостиничные компании.
6. Понятие рынка гостиничных сетей.
7. Закономерности и факторы рынка гостиничных сетей.
8. Сравнительный анализ международных, региональных и национальных гостиничных сетей.
9. Характеристика российских гостиничных сетей.

#### Семинар 3 Персонал в системе формирования корпоративной культуры гостиничных сетей

*Вопросы для подготовки:*

1. Персонал гостиничной сети и связь с корпоративными задачами.
2. Формирование корпоративной культуры в гостиничной сети.
3. Система работы с кадрами.
4. Система создания корпоративной организации.
5. Миссии организаций, кредо и связь с кадровой политикой.
6. Основные принципы формирования штатных расписаний, кадрового резерва и критериев для отбора кадров.
7. Составление мастер-графиков для сетевых проектов.
8. Организационная структура управления предприятия в гостиничной сети.
9. Определение необходимого количества вакансий и определение задач по набору административного персонала в современных условиях

#### Семинар 4 Персонал в системе формирования корпоративной культуры гостиничных сетей

*Вопросы для подготовки:*

1. Роль планирования и прогнозирования в деятельности гостиничных сетей.

---

<sup>7</sup> Методические материалы по дисциплине могут входить в состав рабочей программы, либо разрабатываться отдельным документом.

<sup>8</sup> План занятий строится в соответствии со структурой дисциплины (п.2). Разделы плана включают: название темы, количество часов, форму проведения занятия, его содержание (вопросы для обсуждения, задания, контрольные вопросы, кейсы и т.п.), список литературы. При необходимости, планы практических и лабораторных занятий могут содержать указания по выполнению заданий и требования к материально-техническому обеспечению занятия.

2. Составление бюджета по статье «Персонал».
3. Производственный календарь
- 4.. Аттестации и оценки.
5. Планирование затрат на персонал.
6. Льготы. Непредвиденные затраты. Страховые социальные платежи.
7. Составление бюджета по основным затратам.
8. Составление прогнозов по деятельности сети.

### **Семинар 5** Маркетинг и продвижение российских гостиничных сетей

#### *Вопросы для подготовки*

1. Стратегии развития сетей.
2. Маркетинговые задачи и связь со стратегий предприятия.
3. Виды корпоративных стратегий.
4. Планирование маркетинговых мероприятий, в связи с выбранной стратегией.
5. Типовые планы маркетинга.
6. Составление маркетинговых календарей.
7. Определение потребностей Гостей.
8. Внедрение концептуального маркетингового плана.
9. Маркетинговый календарь.

### **Семинар 6** Стандарты гостиничных сетей. Автоматизация управления в гостиничных сетях.

#### *Вопросы для подготовки:*

1. Понятие стандартизации и нормирования в гостиничных сетях.
2. Роль стандартов в сетевых предприятиях.
3. Функции стандартизации и нормирования, методы стандартизации.
4. Виды корпоративных стандартов в гостиничных сетях.
5. Процедуры, подлежащие стандартизации.
6. Организация и контроль соблюдения стандартов по качеству блюд, напитков и сервиса.
7. Стандарты в области административно-технических процедур.
8. Внутренний и внешний аудит.
9. Принципы и методы автоматизации в гостиничных сетях.
10. Автоматизированные системы управления гостиничными сетями и отдельными предприятиями в гостиничных сетях.
11. Сравнительный анализ систем автоматизации и программных продуктов для управления гостиничными сетями.
12. Особенности внедрения и использования.
13. Адаптация программных продуктов к бухгалтерской отчетности.

## **8.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ<sup>9</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:

---

<sup>9</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.

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 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.
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**

**Целями** освоения дисциплины «**Развитие российских гостиничных сетей**» являются овладение компетенциями и знаниями о сетевых формах в современной сфере услуг, закономерностях их возникновения в индустрии гостеприимства, а также знаниями в области принятия стратегических и тактических решений в достижении конкурентоспособности на мировых рынках услуг

**Задачами** курса является:

- знать особенности современного этапа развития сферы услуг;
- иметь представление о способах организации маркетинговых исследований на предприятии сферы гостеприимства;
- знать базовые бизнес-модели и стратегии развития гостиничных сетей, сетей ресторанов;
- изучить методы обследования, способы проведения кабинетных исследований.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

**Знать:** организационную структуру гостиничных предприятий для решения профессиональных задач гостиничного предприятия

**Уметь:** анализировать технологические процессы в деятельности предприятиях гостиничного сервиса, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов

**Владеть:** навыками управления сетевым гостиничным предприятием