**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Комплект рабочих программ дисциплин (модулей) по основной профессиональной образовательной программе высшего образования

Направление подготовки:
**43.04.03 Гостиничное дело**

Направленность (профиль):
**Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом**

Форма обучения:
**очная**

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 02A7A1DF009BB38AAF4A2886FA3DCD085A
Владелец: НЕСТЕРОВ МАКСИМ СЕРГЕЕВИЧ
Действителен: с 20.11.2025 до 20.02.2027

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 15E5F2006BB416AB4E8C993599A2EAB4
Владелец: Васильев Артем Игоревич
Действителен: с 16.06.2026 до 16.06.2038

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Современные методы исследований»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ ..... 3

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... 4

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 6

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 10

## 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Современные методы исследований» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в обязательную часть Блока 1 учебных планов по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре.

**Цели и задачи дисциплины**

**Цель** изучения дисциплины – изучение данной дисциплины базируется на знании менеджмента и маркетинга, а также методов разработки гостиничного продукта, полученных в рамках программы магистратуры.

**Задачи изучения дисциплины-** содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием и развитием у студентов компетенций, связанных с проектированием гостиничной деятельности, анализа и разработки технико-экономического обоснования инвестиционных проектов гостиничных комплексов/гостиничной сети. Дисциплина содержит три раздела

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | **ПК-1** | ПК-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха. | основы стратегического анализа и алгоритм систематизации полученных данных для выбора вектора стратегического планирования предприятий для сферы гостеприимства и общественного питания | применять основы стратегического анализа и алгоритм систематизации и полученных данных для выбора вектора стратегического планирования предприятий для сферы гостеприимства и общественного питания | навыками стратегического анализа и систематизации полученных данных для выбора вектора стратегического планирования предприятий для сферы гостеприимства и общественного | Контактная работа:<br>Лекции<br>Практические занятия<br>Самостоятельная работа |
| | | ПК-1.2 Осуществляет стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | основы стратегического планирования и технологические аспекты организации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | Применять основы стратегического планирования и технологические аспекты организации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | навыками стратегического планирования и технологическими аспектами организации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | |
| | | ПК-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы | Нормативно-правовые аспекты и корпоративные стандарты для | Анализировать требования, предъявляемые в нормативно-правовых документах и корпоративных | навыками реализации требований в нормативно-правых документах и разрабатывать | |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| | | гостеприимства и общественного питания. | формирования системы контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | стандартах для формирования системы контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | корпоративные стандарты для формирования системы контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | |
| | | ПК-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. | основные принципы эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для получения максимального дохода предприятиями сферы гостеприимства и общественного | находить способы результативной коммуникационной политики с собственниками и партнёрами по бизнесу | навыками эффективно выгодного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнес для стабильного функционирования предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | |

# 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| ***Очная форма*** | | | | | | | | | | | |
| *Раздел 1.* Наука как специфическая область человеческой деятельности | 4 | | 4 | | | | | | | 26 | Практикум по решению задач /30 |
| *Раздел 2* Методы научных исследований | 4 | | 6 | | | | | | | 26 | Практикум по решению задач /40 |
| *Раздел 3.* Организация и проведение научного исследования | 4 | | 6 | | | | | | | 28 | Практикум по решению задач /40 |
| **Всего:** | **12** | | **16** | | | | | | | **80** | **100** |
| **Контроль, час** | **36** | | | | | | | | | | **Экзамен** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **144** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **4** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Первый раздел «Понятие «наука» и классификация наук и научных исследований» посвящен изучению видов научных исследований в различных науках, научного сопровождения гостиничной деятельности. Раздел направлен на развитие способностей студентов к абстрактному мышлению, анализу, синтезу, саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала.

Второй раздел «Методы научных исследований» охватывает вопросы разработки инструментария для применения методов исследований, современных технологий применения теоретических и эмпирических методов. В частности, для обоснования целесообразности разработки и внедрения инноваций в деятельность гостиниц и других средств размещения, а также оценки эффективности инноваций в гостиничной индустрии.

Третий раздел «Организация и проведение научного исследования» посвящен изучению планирования и программирования исследований, современных информационных технологий сбора, хранения, обработки и презентации получаемых результатов. Студенты развивают навыки планирования и проведения проведение комплексных исследований рынка гостиничных услуг с использованием современных научных методов.

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. Шкляр, М. Ф. Основы научных исследований : учебное пособие : [16+] / М. Ф. Шкляр. – 10-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2025. – 206 с. : табл. – (Учебные издания для вузов). – https://www.iprbookshop.ru

***Дополнительная литература:***

1. Рахманова, Ю. В. Методы социологического исследования : учебное пособие : [16+] / Ю. В. Рахманова ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2021. – 124 с. : ил. – https://www.iprbookshop.ru

2. Белановский, С. А. Глубокое интервью и фокус-группы : учебник по качественным методам социологического опроса / С. А. Белановский. – Изд. 3-е, перераб. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 456 с. – https://www.iprbookshop.ru

**5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»**

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | Методы научного исследования | https://sibac.info/blog/osnovnye-metody-nauchnogo-issledovaniya |
| 2 | Методы исследований | https://skyeng.ru/it-industry/analytics/vidy-metodov-issledovaniya-i-ih-osobennosti/ |

**5.2. Описание материально-технической базы**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

- Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;
- Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

• Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

# 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | Практикум по решению задач | Отчет по практикуму<br>40-11/30-11 – задача решена полностью и корректно; использованы все необходимые методики и инструменты; сделан полный вывод с использованием профессиональной терминологии, отчет предоставлен в срок<br>10-6 – задача решена полностью, но с незначительными ошибками; использованы не все необходимые методики и инструменты; сделан недостаточно полный вывод, отчет не предоставлен в срок<br>5-1 – задача решена не полностью или не решена; допущены критические ошибки; не использованы необходимые методики и инструменты; не сделан вывод или вывод не соответствует результатам решения задачи, отчет не предоставлен |

### *Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости*

***<u>Типовые задания к практикуму по решению задач</u>***

1. Номерной фонд - 345 номер. Загрузка - 56%. Доход от номерного фонда в феврале - 23 498 600 руб. Какой Revpar, написав алгоритм расчета, округли в цифры до целых?

2. Себестоимость проживания в номере составляет 12 000 руб. НДС 20%. Возможный уровень продажи номера составляет 20 000 руб. Какая рентабельность данной услуги (в %), написав алгоритм и не округлять цифры?

3. Себестоимость тура равна 40 000 руб, где включены услуги размещения, питания и перевозка. Минимальная, приемлемая для туроператора рентабельность составляет 20%. НДС - 20%. Определите минимальную приемлемую стоимость цену тура.

4. Стоимость внедрения одного робота-официанта - 278 873 рублей. Отель N закупил 4 робота. Средний чек - 2749 рублей, а количество заказов в день около 16. Сколько заказов нужно делать, чтобы окупилось закупленное оборудование за 20 дней (робот-официант)?

5. Затраты на маркетинговую деятельность в год составляют 1 236 980 руб. Сколько в месяц получаются затраты, а затем в каждый квартал (написать алгоритм расчета)?

6. Совокупный доход гостиницы в год составляет 78 541 980 руб. 10% выделяют на маркетинговую стратегию. Какая сумма в рублях выделяют на маркетинговую деятельность в год, в квартал, в месяц, написав алгоритм расчета?

7. Совокупный доход гостиницы в год составляет 4 678 298 руб. 10% выделяют на маркетинговую стратегию. Какая сумма в рублях выделяют на маркетинговую деятельность в квартал, написав алгоритм расчета?

## 7.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена.

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| Экзамен представляет собой выполнение обучающимся заданий билета | Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br><br>**-90 и более (отлично)** – ответ правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>**-70 и более (хорошо) –** ответ в целом правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Ход решения задания правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>**-50 и более (удовлетворительно) –** ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены частично.<br>**-Менее 50 (неудовлетворительно)** – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены |

***<u>Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся</u>***

1. Основы гостиничного девелопмента
2. Этапы реализации девелоперского гостиничного проекта

3. Инициирование и разработка концепции проекта девелопмента в гостиничной индустрии

4. Характеристики гостиничных управляющих компаний. Преимущества и недостатки работы с гостиничным УК (гостиничным оператором)

5. Специфика сетевых форм организации гостиничного бизнеса

6. Стратегии развития международных и российских гостиничных сетей

7. Инвестиционная деятельность в гостиничной отрасли

8. Нормативно - техническая документация проектирования и строительства и эксплуатации гостиниц

9. Характеристика основных этапов гостиничного девелопмента

10. Разработка концепции гостиничного комплекса

11. Маркетинговые исследования и конкурентный анализ в гостиничной индустрии

12. SWOT-анализ участка под строительство нового объекта или здания существующего отеля

13. Исходно-разрешительная документация по проекту гостиницы (ИРД).

14. Новые рыночные возможности, бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного комплекса и/или гостиничной сети

15. Определение конкурентного преимущества проекта девелопмента в гостиничной индустрии

16. Определение перспективных направлений и формирования стратегий гостиничного предприятия

17. Общие требования проектирования зданий гостиничных предприятий

18. Функциональное зонирование территории застройки и здания ГК

19. Объемно-планировочные решения ГК

20. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения и к проектированию жилой и общественной части гостиницы

21. Разработка технического задания

22. Технико-экономическое обоснование проекта ГК

23. Проектирование технических стандартов материально-технического оснащения ГК/ гостиничной сети

24. Три стадии запуска отеля: «pre-opening», «soft-opening» и «grand-opening»

25. Проектирование концепции управления гостиничным предприятием

26. Организационное проектирование гостиничного предприятия

27. Разработка корпоративных стандартов ГК/гостиничной сети

28. Разработка мероприятий по мотивации, стимулированию персонала

29. Значение KPI в оценке качества обслуживания

30. Планирование доходности и окупаемости проектируемого ГК/ гостиничной сети

31. Проектирование АСУ гостиничного комплекса/гостиничной сети

32. Планирование мероприятий по продвижению гостиницы

33. Современные тенденции в деятельности по продвижению гостиницы

34. Проектирование event-мероприятий

35. Современные тенденции bevent-мероприятий

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ ..... 3

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... 4

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 6

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 8

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 11

# 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в обязательную часть Блока 1 учебных планов по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре.

**Цели и задачи дисциплины**

**Цель** изучения дисциплины – изучение данной дисциплины базируется на знании менеджмента и маркетинга, а также методов разработки гостиничного продукта, полученных в рамках программы магистратуры.

**Задачи изучения дисциплины -** Содержание дисциплины предполагает формирование и развитие у студентов компетенций, связанных с организацией и руководством работы команды, выработкой командной стратегии для достижения поставленной цели, определением и реализацией приоритетов собственной деятельности и способов ее совершенствования на основе самооценки, осуществлением стратегического управления деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| **Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели** | **УК-3** | УК-3.1 Планирует командную работу и формулирует цели, задачи | современные управленческие технологии и специальные виды менеджмента для планирования командной работы | организовать работу команды, применять современные управленческие технологии, формулировать цели и задачи | специальными видами современного менеджмента планирования командной работы. | Контактная работа: Лекции Практические занятия Самостоятельная работа |
| | | УК-3.2 Организует работу команды для достижения поставленной цели | методы организации работы команды для достижения поставленной цели, на основе современных управленческих технологий | организовать работу команды для достижения поставленной цели, используя современный уровень управленческих решений | специальными видами современного менеджмента для достижения поставленной цели в работе команды | |
| | | УК-3.3 Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы | методы контроля современных управленческих технологий выполнения членами команды поставленных задач | корректировать работу команды в соответствии с целью работы на основе современного уровня управленческих технологий. | навыками управленческих технологий специальных видов менеджмента | |
| Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на | **УК-6** | УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы, оптимально их использует для успешного выполнения порученного | методы оценки своих ресурсов и их пределы | определять оптимальность использования оценивать свои ресурсы и их пределы для выполнения порученного задания | навыками оценки своих ресурсов и их пределов, для успешного выполнения порученного задания | Контактная работа: Лекции Практические занятия Самостоятельная работа |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| основе самооценки | | задания | | | | |
| | | УК-6.2. Определяет приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям | приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности | определять способы совершенствования собственной деятельности | навыками совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям | |

## 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| ***Очная форма*** | | | | | | | | | | | |
| *Раздел 1. Современный уровень управленческих технологий* | 4 | 4 | | | | | | | | 26 | Доклад /20 |
| *Раздел 2 Специальные виды современного менеджмента* | 4 | | | | | | | 6 | | 26 | Деловая игра /40 |
| *Раздел 3. Отдельные методы организационно-управленческой деятельности* | 4 | | | | | | | 6 | | 28 | Деловая игра /40 |
| **Всего:** | **12** | | | | | | | **16** | | **80** | **100** |
| **Контроль, час** | **36** | | | | | | | | | | **Экзамен** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **144** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **4** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Первый раздел «Современный уровень управленческих технологий» предусматривает изучение управленческих средств и методов достижения поставленных целей современной организации.

Второй раздел «Специальные виды современного менеджмента» направлен на ознакомление и изучение подходов в социальном менеджменте, time-менеджменте, гендерном менеджменте, кросскультурном менеджменте, экологическом менеджменте, менеджменте личностного и профессионального развития, сервисном менеджменте, а также современной концепции маркетинга и ее роли в менеджменте.

Третий раздел «Отдельные методы организационно-управленческой деятельности» предусматривает ознакомление с основами программирования и проектирования как методов организационно-управленческой деятельности, также закрепление навыков на основе сценариотехники и тренингов в современных организациях.

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

***Дополнительная литература:***

1. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

2. Информационные технологии в менеджменте: учебник и практикум для вузов / Е. В. Майорова [и др.]; под редакцией Е. В. Майоровой. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 368 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00503-5. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

3. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

4. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

5. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

6. Тимохина*, Т. Л.* Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

7. Оборудование предприятий общественного питания: учебник для вузов / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 719 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12853-6. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

8. Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов: учебное пособие для вузов / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 299 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08774-1. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

### 5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | Методы научного исследования | https://sibac.info/blog/osnovnye-metody-nauchnogo-issledovaniya |
| 2 | Методы исследований | https://skyeng.ru/it-industry/analytics/vidy-metodov-issledovaniya-i-ih-osobennosti/ |

### 5.2. Описание материально-технической базы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

### 5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной

информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

• Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;

• Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

• Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

# 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | Доклад | 20-8 – доклад производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом; автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался, автор отвечает на вопросы, показано владение специальным аппаратом, четкость выводов - полностью характеризуют работу<br>7-5 – доклад четко выстроен, демонстрационный материал использовался в докладе, доклад хорошо оформлен, но есть неточности, не может ответить на большинство вопросов, выводы нечетки<br>4-1 – доклад рассказывается, но не объясняется суть работы, представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно, не может четко ответить на вопросы |
| 2. | Деловая игра | 40-10 – студент принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре;<br>9 - студент принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре<br>8- студент принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игр<br>5 – студент принимает участие в работе группы, однако предлагает не аргументированные, не подкрепленные фактическими данными решения; демонстрирует слабую |

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| | | информационную готовность<br>0 – студент не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы |

## *Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости*

***Темы к докладу***

-взаимодействие управляющей и управляемой части организации
-теория выбора руководителей
-теория реализация целей
-теория потребностей
-теория справедливости
-концепция Т. Санталайнер
-концепция Э. Воутилайнен
-концепция П. Поренне
-концепция Й. Ниссинен

***Деловы игры***

Деловая игра по теме
«Менеджмент личностного и профессионального развития»
1. Тип игры – тематическая
2. Цели и задачи проведения деловой игры: закрепить знания теоретических и методологических основ менеджмента личностного и профессионального развития.
Задачи:
• закрепление теоретического материала по дисциплине;
• развитие навыков самопрезентации, лидерства;

• отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
• развитие способностей к абстрактному мышлению, анализу, синтезу.
3. Входные требования – для участия в деловой игре обучающийся должен знать: совокупности методов анализа и проведения исследований в экономической теории, социологии, менеджменте и маркетинге, полученных в рамках программы бакалавриата (специалитета)
4. Сценарий проведения деловой игры

*4.1 Содержание деловой игры:* отработка стратегии личностного и профессионального развития в условиях деловой игры; составление личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет.

*4.2 Участники игры и их функциональные роли*

Преподаватель – модератор.

Активные участники - распределение в случайном порядке ролей контрагентов гостиничного дела, туризма, сервисных видов экономической деятельности, иных отраслевых групп услуг, а также ролей государственных и муниципальных служащих.

Участники наблюдатели – формирование на основе метода наблюдения рекомендаций по стратегии личностного и профессионального развития активным участникам деловой игры, осуществление тьютерской поддержки.

*4.3 Объем игры в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (консультации, практические занятия) и на самостоятельную работу обучающихся*– 1 академический час.

*4.4 Регламент проведения игры*

Ознакомительно-организационный этап – 5 минут.

Имитация «профессиограмма» — реализация постановочных сценариев по системе признаков, описывающих ту или иную профессию, а также включающая в себя перечень норм и требований, предъявляемых этой профессией или специальностью к работнику – 10 минут.

Визуализация личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет для активных участников – 10 минут.

Заключение наблюдателей – 10 минут.

Подведение итогов и рекомендации модератора – 5 минут.

*5.5. Задания для самостоятельной работы обучающихся для подготовки к участию в деловой игре* – составление личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет; проработка программы тьютерского сопровождения профессионального роста и личностного развития для своего одногруппника.

Деловая игра по теме «WOW менеджмент»

1. Тип игры – тематическая

2. Цели и задачи проведения деловой игры: развитие навыков по проектированию WOW продуктов на современных предприятиях.

Задачи:

• закрепление теоретического материала по дисциплине;

• отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;

• формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды и контактной зоны на предприятиях;

• планирование, анализа и оценки результатов деятельности предприятий;

• проведение комплексных исследований различных видов рынков с использованием современных научных методов.

• разработка концептуальных решений и стратегий поведения (и/или развития) на рынке предприятий с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований.

3. Входные требования – для участия в деловой игре обучающийся должен знать: совокупности методов анализа и проведения исследований в экономической теории, социологии, менеджменте и маркетинге, полученных в рамках программы бакалавриата (специалитета)

4. Сценарий проведения деловой игры

*4.1 Содержание деловой игры:* «Создание WOW продукта …… индустрии, сферы, предприятия, организации и т.п.», построение имитационных условий функционирования предприятия туризма и сервиса, разработка потребительской характеристики спектра предоставляемых услуг или потребительских товаров в заданных условиях.

*4.2 Участники игры и их функциональные роли*

Преподаватель – модератор.

Творческая мастерская №1 – группа студентов

Творческая мастерская №2 – группа студентов

Консервативная потребительская аудитория

Новаторская потребительская аудитория

*4.3 Объем игры в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (консультации, практические занятия) и на самостоятельную работу обучающихся*– 1 академический час.

*4.4 Регламент проведения игры*

Ознакомительно-организационный этап: студенческая группа делится на 2 «творческие мастерские» и 2 фокус-группы потребителей – 5 минут.

Разработка творческими мастерскими WOW продукт на основе изучения мнений/ожиданий/предпочтений консервативной и новаторской потребительской аудитории – 15 минут.

Презентация результатов, определить проблем презентованного «WOW продукта» и поиск путей их решения с помощью различных методов, в т.ч. мозгового штурма с потребительской фокус-группой – 15 минут.

Подведение итогов и рекомендации модератора – 5 минут.

*4.5. Задания для самостоятельной работы обучающихся для подготовки к участию в деловой игре* – формирование характеристики имитационных условий функционирования предприятия гостиничной индустрии, проработка возможных потребительских характеристик услуг/товаров с WOW эффектом, приобретающих за счет этого конкурентные преимущества.

## 6.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена.

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| Экзамен представляет собой выполнение обучающимся заданий билета | Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br><br>**-90 и более (отлично)** – ответ правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>**-70 и более (хорошо) –** ответ в целом правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Ход решения задания правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>**-50 и более (удовлетворительно) –** ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены частично.<br>**-Менее 50 (неудовлетворительно)** – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены |

***<u>Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся</u>***

1. Что означает термин «управление» с точки зрения Ф. Друкера?
2. Что включает в себя процесс управления производством?
3. Как осуществляется текущий контроль в организации?
4. Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед коллективом?
5. В чем заключается планирование как функция менеджмента?
6. Какие бывают виды разделения труда менеджеров?
7. По какому принципу нельзя классифицировать управленческие решения?
8. От каких факторов зависит количество членов команды у

руководителя?

9. Кто реализует функции контроля на предприятии?

10. Что относится к основным задачам современного управления организацией?

11. Что является критерием эффективности подхода в управлении предприятием?

12.Чем характеризуется процесс принятия решений в менеджменте?

13. В чем заключается планирование как функция менеджмента?

14. Что включают в себя методы исследования методы исследования в науке управления?

15.Что изучает менеджмент, как наука?

16. Что характеризует норма управляемости в современных условиях?

17. В чем заключается цель стабилизационного подхода в управлении предприятием?

18. Чем определяется в управлении размер предприятия?

19.Что не является продуктом труда менеджера с точки зрения экономической эффективности достижения стратегической цели предприятия?

20. Является ли управление производительным трудом?

21. Какова важнейшая функция управления с точки зрения командной работы?

22.Что является конечной целью организационно – управленческой деятельности?

23. Какие основные требования должны удовлетворять цели организации?

24.С какой целью проводится анализ конкурентов организации?

25. Что формирует структуру управления организацией?

26. Что является современной формой материального стимулирования персонала организации?

27.На чем базируется мотивации при формулировке управленческих задач для сотрудников?

28. Какие существуют потребности?

29.Что можно отнести к первичным потребностям сотрудника в современной организации?

30. Каким методам управления, организациями принадлежит ведущая роль в современных условиях?

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин туристского и гостиничного профиля»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ ..... 3

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... 4

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 6

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 10

## 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин туристского и гостиничного профиля» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в обязательную часть Блока 1 учебных планов по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре.

**Цели и задачи дисциплины**

**Цель** изучения дисциплины – изучение данной дисциплины базируется на знании менеджмента и маркетинга, а также методов разработки гостиничного продукта, полученных в рамках программы магистратуры.

**Задачи изучения дисциплины-** содержание дисциплины охватывает два блока вопросов, связанных с теорией и практикой организации образовательной деятельности в высшем учебном заведении; технологиями реализации образовательной деятельности в высшем учебном заведении, в том числе ее документационным обеспечением, методами и методиками преподавания дисциплин туристского и гостиничного профиля и другими вопросами.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам | **ОПК-7** | ОПК-7.1 Осуществляет функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам | Принципы и методы организации и реализации образовательной деятельности, в том числе по программам высшего образования и дополнительного профессионального образования | осуществлять организационную и методическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, в рамках компетенций преподавателя высшего учебного заведения | навыками организационной и методической деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, в рамках компетенций преподавателя высшего учебного заведения | Контактная работа: Лекции Практические занятия Самостоятельная работа |
| | | ОПК-7.2 Выбирает и применяет технологии, формы и методы подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для индустрии туризма и гостеприимства | Технологии, формы и методы подготовки к проведению и проведения занятий по основным профессиональным образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, результаты обучения, методы проведения | Выбрать технологии, формы и методы подготовки к проведению и проведения занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам | навыками подготовки к проведению и проведения занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам | |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| | | | текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплинам | | | |

## 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| ***Очная форма*** | | | | | | | | | | | |
| *Раздел 1. Организация образовательной деятельности в вузе* | 4 | 2 | 4 | | | | | | | 44 | Практикум по решению задач /40<br>Доклад/10 |
| *Раздел 2 Технологии образовательной деятельности* | 4 | 2 | 4 | | | | | | | 44 | Практикум по решению задач /40<br>Доклад/10 |
| **Всего:** | **8** | **4** | **8** | | | | | | | **88** | **100** |
| **Контроль, час** | | | | | | | | | | | **Зачет** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **108** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **3** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Первый раздел «Организация образовательной деятельности в вузе» посвящен изучению - базовые документы, регламентирующие организацию образовательной деятельности в вузе, новеллы федерального законодательства, регламентирующего образовательную деятельность в вузе, порядок организации и осуществления образовательной деятельности по программам высшего образования, внутренняя регламентация образовательной деятельности: локальные нормативные акты вуза, организация практической подготовки студентов вуза.

Второй раздел «Технологии образовательной деятельности» посвящен вопросам - современные образовательные технологии в высшем образовании, технология разработки компетентностно-ориентированного учебного плана.

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. *Игнатьева, И. Ф.* Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

***Дополнительная литература:***

1. *Николенко, П. Г.* Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

2. Организация работы с молодежью: гражданское образование и идентичность : учебник для вузов / О. А. Коряковцева, Т. В. Бугайчук, Т. В. Макеева, В. Н. Гурьянчик ; ответственный редактор Т. В. Макеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 267 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18946-9. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

### 5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | Система образования | https://1obraz.ru/ |
| 2 | Система организации образовательной деятельности | https://spravochnick.ru/pedagogika/sistema_organizacii_obrazovatelnoy_deyatelnosti/ |

**5.2. Описание материально-технической базы**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

• Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;

• Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

• Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

# 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | Практикум по решению задач | Отчет по практикуму<br>40-11 – задача решена полностью и корректно; использованы все необходимые методики и инструменты; сделан полный вывод с использованием профессиональной терминологии, отчет предоставлен в срок<br>10-6 – задача решена полностью, но с незначительными ошибками; использованы не все необходимые методики и инструменты; сделан недостаточно полный вывод, отчет не предоставлен в срок<br>5-1 – задача решена не полностью или не решена; допущены критические ошибки; не использованы необходимые методики и инструменты; не сделан вывод или вывод не соответствует результатам решения задачи, отчет не предоставлен |
| 2. | Доклад | 10-8 – доклад производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом; автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался, автор отвечает на вопросы, показано владение специальным аппаратом, четкость выводов - полностью характеризуют работу<br>7-5 – доклад четко выстроен, демонстрационный материал использовался в докладе, доклад хорошо оформлен, но есть неточности, не может ответить на большинство вопросов, выводы нечетки<br>4-1 – доклад рассказывается, но не объясняется суть работы, представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно, не может четко ответить на вопросы |

### *Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости*

**Практикум по решению задач**

**Вариант 1**

Сравнить Федеральные государственные образовательные стандарты по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм (бакалавриат) и 43.04.02 Туризм (магистратура)/ 43.03.02 Гостиничное дело (бакалавриат) и 43.04.02 Гостиничное дело (магистратура).

**Вариант 2**

Сравнить Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования и Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования

**Вариант 3**

Сравнить Федеральный государственный образовательный стандарт по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (магистратура)/ 43.03.02 43.04.02 Гостиничное дело (магистратура) и Федеральные государственные образовательные требования к структуре программ подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), условиям их реализации, срокам освоения этих программ с учетом различных форм обучения, образовательных технологий и особенностей отдельных категорий аспирантов (адъюнктов).

**Темы для докладов**

1. Значение дополнительного профессионального образования в повышении качества кадровых ресурсов туристских/гостиничных предприятий
2. Информационные и он-лайн технологии – роль и место в системе подготовки профессиональных кадров для индустрии туризма и гостеприимства
3. Компетентностный подход к образовательной деятельности (высшее образование)
4. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» - кадровые приоритеты.
5. Организация практической подготовки студентов туристского вуза: цель, задачи, формы и методы реализации
6. Профессиональные стандарты в индустрии туризма и гостеприимства.
7. Современные информационные и образовательные интернет-ресурсы: виды и возможности применения в высшем образовании в области туризма и гостеприимства.
8. Современные проблемы организации и регламентации сетевого обучения.
9. Современные проблемы подготовки кадров с высшим образованием для индустрии туризма и гостеприимства.
10. Специфика инклюзивного обучения и организации обучения в вузе для лиц с ограниченными возможностями.
11. Стратегия развития туризма в РФ до 2035 года - кадровые приоритеты.
12. Традиционные и инновационные образовательные технологии в высшем образовании.

13. Уровни образования. Место высшего образования в системе профессионального образования в индустрии туризма и гостеприимства.

14. Формирование индивидуальной образовательной траектории студента в высшем учебном заведении.

15. Эволюция Федеральных государственных образовательных стандартов по Туризму (бакалавриат)

16. Эволюция Федеральных государственных образовательных стандартов по Туризму/Гостиничному делу (магистратура)

## 6.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| Зачет представляет собой выполнение обучающимся заданий билета. | Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br>**«Зачтено»**<br>– **90-100** – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>– **70 -89** – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Ход решения заданий правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>– **50 - 69** – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задание решено частично.<br>**«Не зачтено»**<br>– **менее 50** – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены. |

***<u>Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся</u>***

1. Завершенный цикл образования, характеризующийся определенной единой совокупностью требований – _____ образования

2. Комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов,

курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов – это_____
_____

3. Обеспечение равного доступа к образованию для всех обучающихся с учетом разнообразия особых образовательных потребностей и индивидуальных возможностей – это_____ образование

4. Вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью – это _____

5. Образовательная деятельность – это деятельность по реализации _____
_____

6. Федеральные государственные образовательные стандарты НЕ включают в себя требования к условиям _____
_____

7. В договоре о сетевой форме реализации образовательных программ НЕ указываются условия и порядок _____ и _____ обучающихся

8. Совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных в зависимости от уровня образования федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере общего образования, или федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере высшего образования – это _____ _____ образовательный _____

9. Комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы – это _____
_____

10. Программы подготовки квалифицированных рабочих и программы подготовки специалистов среднего звена – это

образовательные программы _____ _____ _____

11. Программы бакалавриата и программы подготовки специалиста, программы магистратуры – это образовательные программы _____ _____

12. Дополнительные общеразвивающие программы и дополнительные предпрофессиональные программы – это _____ _____ программы

13. Программы повышения квалификации и программы профессиональной переподготовки – это _____ _____ программы

14. Формы получения образования и формы обучения по основным образовательным программам по каждому уровню образования, профессии, специальности и направлению подготовки устанавливаются _____ _____ _____ _____

15. Формы получения образования и формы обучения по дополнительным образовательным программам и основным программам профессионального обучения определяются _____, _____ образовательную деятельность

16. Сопоставьте виды документов об образовании и (или) квалификации с их категориями:

17. Виды документов об образовании и (или) квалификации

а) Диплом специалиста

б) Аттестат о среднем общем образовании

в) Удостоверение о повышении квалификации

г) Диплом бакалавра

д) Диплом об окончании аспирантуры, ординатуры или ассистентуры-стажировки

е) Аттестат об основном общем образовании

ж) Диплом магистра

з) Диплом о профессиональной переподготовке

и) Диплом о среднем профессиональном образовании

к) Свидетельство профессии рабочего, должности служащего

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ ..... 3

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... 4

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 6

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 10

# 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в обязательную часть Блока 1 учебных планов по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре.

**Цели и задачи дисциплины**

**Цель и задачи** изучения дисциплины – содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с разработкой стандартов обслуживания и обеспечением качества услуг в сфере гостеприимства на основе использования современных систем, методов и средств стандартизации бизнес-процессов и менеджмента качества, а также законодательной и нормативной базы в данной области. Особое внимание уделяется углубленному изучению роли стандартизации в обеспечении безопасности и качества гостиничного продукта.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания | **ОПК-3** | ОПК-3.1 Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания | Введение в стандарты гостеприимства<br>Бизнес-процессы в гостинице. Принципы стандартизации и бизнес-процессов<br>Стандарты гостеприимства и обеспечения безопасности гостиничного предприятия<br>Стандартизация бизнес-процессов гостиничного предприятия | системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания | разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международным и стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания | Контактная работа:<br>Лекции<br>Практические занятия<br>Самостоятельная работа |
| | | ОПК-3.2 Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания | Стандарты гостеприимства и обеспечения безопасности гостиничного предприятия<br>Стандартизация бизнес-процессов гостиничного предприятия | системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания | внедрять системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания | |
| | | ОПК-3.3 Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями | Стандарты гостеприимства и обеспечения безопасности гостиничного предприятия<br>Стандартизация бизнес- | соответствующие нормативно-правовые акты, профессиональные стандарты, а также | контролировать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии | |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| | | нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон. | процессов гостиничного предприятия | мнения потребителей и других заинтересованы сторон о качестве оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания | с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон | |

## 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| ***Очная форма*** | | | | | | | | | | | |
| *Раздел 1. Введение в стандарты гостеприимства* | 2 | 3 | | | | | | | | 22 | Семинар в диалоговом режиме /30 Доклад/10 |
| *Раздел 2 Бизнес-процессы предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Принципы стандартизации бизнес-процессов* | 2 | 3 | | | | | | | | 22 | Семинар в диалоговом режиме /30 Доклад/10 |
| *Раздел 3 Стандарты гостеприимства и обеспечения безопасности гостиничного предприятия* | 2 | **3** | | | | | | | | 22 | Доклад/10 |
| *Раздел 4 Стандартизация бизнес-процессов гостиничного предприятия* | 2 | **3** | | | | | | | | 22 | Доклад/10 |
| **Всего:** | **8** | **12** | | | | | | | | **88** | **100** |
| **Контроль, час** | | | | | | | | | | | **Зачет** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **108** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **3** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Первый раздел «Введение в стандарты гостеприимства» посвящен изучению – Стандарты Гостеприимства. Международные. Национальные. Корпоративные. Нормативно-правовая база разработки стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

Второй раздел «Бизнес-процессы предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Принципы стандартизации бизнес-процессов» посвящен вопросам - Бизнес-процессы предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, принципы разработки и совершенствования корпоративных стандартов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

Третий раздел «Стандарты гостеприимства и обеспечения безопасности гостиничного предприятия» - Стандарты гостеприимства для всех служб гостиниц и иных средств размещения, Стандарты безопасности.

Четвертый раздел «Стандартизация бизнес-процессов гостиничного предприятия» - Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы управления персонала, Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы приема и размещения, Основные стандартные операционные процедуры службы гостиничного хозяйства, Основные стандартные операционные процедуры службы питания, Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами, Управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. *Игнатьева, И. Ф.* Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

***Дополнительная литература:***

2. *Николенко, П. Г.* Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

3. Организация работы с молодежью: гражданское образование и идентичность : учебник для вузов / О. А. Коряковцева, Т. В. Бугайчук, Т. В. Макеева, В. Н. Гурьянчик ; ответственный редактор

Т. В. Макеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 267 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18946-9. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

### 5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | Стандарты гостеприимства | https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/2029-standarty-obsluzhivaniya-v-gostinitsakh-kachestvo-gostinichnogo-servisa-v-otelyakh |
| 2 | Фундамент гостеприимства | https://travel.yandex.ru/pro/fundament-gostepriimstva-pochemu-otelyam-nuzhny-standarty-i-kak-ih-razrabotat/ |

### 5.2. Описание материально-технической базы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

### 5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

• Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;

• Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

• Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

# 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | Семинар в диалоговом режиме | Отчет по практикуму<br>30-11 – задача решена полностью и корректно; использованы все необходимые методики и инструменты; сделан полный вывод с использованием профессиональной терминологии, отчет предоставлен в срок<br>10-6 – задача решена полностью, но с незначительными ошибками; использованы не все необходимые методики и инструменты; сделан недостаточно полный вывод, отчет не предоставлен в срок<br>5-1 – задача решена не полностью или не решена; допущены критические ошибки; не использованы необходимые методики и инструменты; не сделан вывод или вывод не соответствует результатам решения задачи, отчет не предоставлен |
| 2. | Доклад | 10-8 – доклад производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом; автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался, автор отвечает на вопросы, показано владение специальным аппаратом, четкость выводов - полностью характеризуют работу<br>7-5 – доклад четко выстроен, демонстрационный материал использовался в докладе, доклад хорошо оформлен, но есть неточности, не может ответить на большинство вопросов, выводы нечетки<br>4-1 – доклад рассказывается, но не объясняется суть работы, представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно, не может четко ответить на вопросы |

### *Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости*

**Задания к семинару в диалоговом режиме**

**Семинар 1.**

Форма проведения занятия: устный и/или письменный опрос

План практического занятия:

1.Устный опрос по проблемным вопросам:

 Зачем нужны стандарты?

 Какие направления стандартизации?

 Кто разрабатывает стандарты?

 Кто и как внедряет стандарты?

 Можно ли стандартизировать нестандартные ситуации?  Можно ли использовать чужие стандарты?  Должны ли гости точно знать, чего ожидать до посещения отеля?  Кто должен контролировать соблюдение стандартов на национальном уровне?  Каков образец хорошего стандарта?  Что означает слово «стандарты»?  Как точно должен описываться каждый стандарт?  Кто должен определять или создавать международный стандарт?  Могут ли международные стандарты вытеснять национальные?  Как определить, у кого стандарт лучше и у кого хуже?  Каковы цели стандартизации?

2. Подведение итогов занятия. Обсуждение результатов.

Семинар 2.

Форма проведения занятия: устный опрос и/или письменный опрос, выполнение индивидуального задания

Цель занятия: Развитие профессиональных практических навыков работы с нормативной базой

Практические навыки: навыки работы с нормативной базой

Содержание занятия:

1. Обсуждение с обучающимися вопросов:

 Виды средств размещения.

 Общие требования к средствам размещения.

 Общие требования к малым средствам размещения.

 Общие требования к информации, предоставляемой туристам

 Ответственность за непредставление или предоставление неполной и недостоверной

 информации.

 Требования к формированию гостиничного продукта/услуг, предназначенных для туристов с ограниченными физическими возможностями.

 Общие требования к обслуживающему персоналу.

 Основные и дополнительные критерии оценки обслуживающего

 персонала средств размещения.

 Общие требования к хостелам.

 Требования к прилегающей территории для хостелов, расположенных в отдельно стоящих зданиях.

 Требования к зданиям, техническому оборудованию и оснащению помещений хостелов.

 Услуги, предоставляемые в хостелах.

2. Проверка знаний Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

 Распространяются ли Настоящие Правила деятельности молодежных туристских лагерей, туристских баз, кемпингов, ведомственных общежитий и сдачи внаем для временного проживания меблированных комнат?

 Допускается ли предоставление гостиничных услуг без наличия свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории?

 Обозначьте понятие «расчетный час в соответствии с Правилами

 Какую информацию отель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей?

 Какая информация, предусмотренная настоящими Правилами, должна в обязательном порядке располагаться в доступном для посетителей месте и оформлена таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы.

 В каком случае бронирование считается действительным?

 При предъявлении потребителем каких документов можно заключить договор на проживание?

 Какие сведения должен содержать договор на предоставление гостиничных услуг?

 Вправе ли Отель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час?

 Вправе ли Отель установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей?

 Вправе ли отель установить почасовую систему оплаты?

 Перечислите перечень услуг, которые отель по просьбе потребителя обязан обеспечить без дополнительной оплаты

 Какая плата устанавливается при размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата?

 При каких условиях потребитель вправе отказаться от исполнения договора?

 При каких условиях отель в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора?

 Вправе ли отель требовать от гостя возмещения ущерба в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы?

 Какой государственный орган осуществляет контроль. за соблюдением настоящих Правил?

Доклад

 Принципы гостеприимства.

 Язык жестов, являющийся проявлением гостеприимства.
 Стандарты приветствия и прощания, демонстрирующие гостеприимство.
 Неформальная беседа с гостем.
 Манеры общения в гостеприимстве.
 Как передать гостеприимное отношение к гостям.
 Работа с жалобами и претензиями гостя в отеле
 Методы запоминания имен и предпочтений гостя.
 Основы телефонного этикета.
 Основы делового этикета при общении с гостем и коллегами.
 Основы деловой переписки при общении с гостем.
 Корпоративные правила поведения сотрудников в отеле.
 Стратегии и методы решения конфликтных ситуаций с гостем.
 Цветовое сегментирование гостей.
 Этикет общения с инвалидами и особенными гостями.
 Причины конфликтных ситуаций в отеле.
 Стандарт внешнего вида сотрудников.
 Кросс-тренинги по стандартам поведения сотрудников.

## 6.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

| **Краткая характеристика оценочного средства** | **Критерии оценки, балл** |
|---|---|
| Зачет представляет собой выполнение обучающимся заданий билета. | Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br>**«Зачтено»**<br>– **90-100** – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>– **70 -89** – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Ход решения заданий правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>– **50 - 69** – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задание решено частично.<br>**«Не зачтено»**<br>– **менее 50** – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены. |

***Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся***

1.Характеристика международных стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

2. Характеристика национальных стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

3. Понятие, сущность и назначение корпоративных стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

4. Составляющие корпоративного стандарта. Охарактеризуйте аспекты, которые регламентируют стандарты. цели и задачи, которые решают стандарты гостеприимства и управления качеством.

5.Нормативно-правовая база разработки стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

6. Цели классификации гостиниц и иных средств размещения. Этапы классификации.

7. Шесть этапов оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения требованиям Порядка классификации.

8. Особенности построения организационной структуры в зависимости от категории гостиницы и номерного фонда.

9. Характеристика бизнес-процессов при обслуживании гостя и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

10. Технологии, этапы, принципы разработки стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

11. Методы разработки и анализа процесса обслуживания. Метод диаграммного проектирования. Метод точек соприкосновения (моментов истины). Метод потребительского сценария. Метод реинжиринга. Метод фотографии рабочего дня.

12. Особенности разработки стандартов в зависимости от ожиданий потребителей (особенностей сегмента).

13. Технологии внедрения стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Ошибки, возникающие при разработке и внедрении стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

14. Факторы качества сервиса.

15. Характеристика СОП «Корпоративных правил гостиницы или иного средства размещения».

16. Охарактеризуйте основные положения СОП качества обслуживания для всех сотрудников отеля «Работа с жалобами, претензиями гостя».

17. Охарактеризуйте основные положения СОП для всех сотрудников отеля «Гостеприимство по отношению к гостям».

18. Охарактеризуйте основные положения СОП качества обслуживания для всех сотрудников отеля «Телефонный этикет».

19. Охарактеризуйте основные положения СОП «Внешний вид сотрудника отеля».

20. Охарактеризуйте основные положения СОП электронной переписки.

21. Охарактеризуйте основные положения СОП безопасности при обслуживании гостей.

22. Охарактеризуйте основные положения СОП качества обслуживания для всех сотрудников отеля «Поведение в конфликтной ситуации сотрудника отеля».

23. Охарактеризуйте основные положения СОП качества обслуживания для всех сотрудников отеля «Поведение сотрудников в случае обнаружения забытых вещей».

24. Охарактеризуйте основные положения СОП качества обслуживания для всех сотрудников отеля «Поведение сотрудников в случае обнаружения материального ущерба гостями».

25. Охарактеризуйте основные положения стандарта качества обслуживания для всех сотрудников отеля «Стандарт взаимодействия между службами».

26. Охарактеризуйте основные положения стандарта качества обслуживания в ресторане.

27. Охарактеризуйте основные положения стандарта качества обслуживания в ресторане «Обслуживание банкета».

28. Охарактеризуйте основные положения стандарта качества обслуживания в ресторане на завтраке по типу «Шведский стол».

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Технологии проектирования и управление проектами в туризме и гостеприимстве»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ ..... 3

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... 4

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 5

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 6

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 9

## 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Технологии проектирования и управление проектами в туризме и гостеприимстве» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в обязательную часть Блока 1 учебных планов по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре.

**Цели и задачи дисциплины**

**Цель и задачи** изучения дисциплины – содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с содержанием, инструментарием и практикой применения методов управления проектами с использованием современных информационных технологий в гостиничной деятельности. Дисциплина включает два раздела.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла | **УК-2** | УК-2.1 Разрабатывает концепцию проекта, определяет его цели и задачи | концепцию проекта | использовать основные подходы, методы и принципы для определения цели и задач проекта | навыками использования полученных знаний и умений в практической деятельности гостиниц и предприятий общественного питания | Контактная работа: Лекции Практические занятия Самостоятельная работа |
| | | УК-2.2 Разрабатывает и реализует проект в соответствии со своей ролью | комплекс мероприятий и действий, необходимых для осуществления действий, увязки ресурсов, согласования и выполнения функций участников проекта | осуществления действий, увязки ресурсов, согласования и выполнения функций участников проекта реструктуризации деятельности предприятий сферы гостеприимства | навыками обоснования разработки планов и проектов по созданию, реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы гостеприимства | |
| | | УК-2.3 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта | методы, способы, приемы мониторинга и управления работами проекта, способы определения отклонений в ходе реализации | оценивать сложившуюся ситуацию по выполнению работ реализации проекта, разрабатывать меры по преодолению выявленных отклонений | приемами осуществления корректирующих действий по устранению препятствий в решении задач проекта | |

## 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| ***Очная форма*** | | | | | | | | | | | |
| *Раздел 1. Концептуальные и методологические основы управления проектами в гостеприимстве* | 4 | | 2 | 4 | | | | | | 44 | Ситуационный практикум /30 Тест/20 |
| *Раздел 2 Системный подход к управлению проектами в гостеприимстве* | 4 | | 2 | 4 | | | | | | 44 | Ситуационный практикум /30 Тест/20 |
| **Всего:** | **8** | | **4** | **8** | | | | | | **88** | **100** |
| **Контроль, час** | **36** | | | | | | | | | | **Экзамен** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **144** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **4** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Первый раздел «Концептуальные и методологические основы управления проектами в гостеприимстве» посвящен изучению современных подходов к управлению проектами, методов и технологий проектной деятельности в гостиничном бизнесе. Обучающиеся повышают готовность к организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, а также принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности с помощью методов управления проектами.

Второй раздел «Системный подход к управлению проектами в гостеприимстве» охватывает вопросы разработки инструментария методов управления проектами, построения проектноориентированного гостиничного бизнеса. При изучении этого раздела обучающиеся отрабатывают навыки планирования, анализа и оценки результатов деятельности средств размещения, обслуживания потребителей.

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. *Николенко, П. Г.* Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

***Дополнительная литература:***

1. *Баумгартен, Л. В.* Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 339 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

2. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебник для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

### 5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | Особенности проектирования гостиниц | https://scienceforum.ru/2016/article/2016029468 |
| 2 | Проектирование средства размещения | https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/proektirovanie_sredstva_razmescheniya/ |

### 5.2. Описание материально-технической базы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

• Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;

• Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

• Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | Тест | Отчет по практикуму<br>20-11 – задача решена полностью и корректно; использованы все необходимые методики и инструменты; сделан полный вывод с использованием профессиональной терминологии, отчет предоставлен в срок<br>10-6 – задача решена полностью, но с незначительными ошибками; использованы не все необходимые методики и инструменты; сделан недостаточно полный вывод, отчет не предоставлен в срок<br>5-1 – задача решена не полностью или не решена; допущены критические ошибки; не использованы необходимые методики и инструменты; не сделан вывод или вывод не соответствует результатам решения задачи, отчет не предоставлен |
| | Ситуационный практикум | 30-11 - Активное участие в процессе, выступление логично и аргументировано<br>10-1 - Участие в процессе в определенной роли, выступление в основном логично, недостаточная аргументация |

***Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости***

***<u>Типовые задания к тесту</u>***

1. Выбрать термин для которого дано определение: «владелец проекта и будущий потребитель его результатов»

- Инвестор проекта
- Координационный совет
- Куратор проекта
-Команда проекта
-Команда управления проектом
-Руководитель проекта

-Потребители продукта проекта

-Инициатор проекта

-Заказчик проекта

2. Сетевой график проекта предназначен для

-управления затратами времени на выполнение комплекса работ проекта

-управления материальными затратами

-управления конфликтами проектной команды

-управления рисками

3. Что из нижеперечисленного не является формой проектного финансирования

-Финансирование с полным регрессом на заемщика

-Финансирование без права регресса на заемщика

-Финансирование с ограниченным правом регресса на заемщика

-Финансирование с не ограниченным полным регрессом на заемщика

4. Выбрать термин для которого дано определение: «осуществляет финансирование проекта за счет своих или привлеченных средств»

-Инвестор проекта

-Координационный совет

-Куратор проекта

-Команда проекта

-Команда управления проектом

-Руководитель проекта

-Потребители продукта проекта

-Инициатор проекта

-Заказчик проекта

5. Какой из нижеперечисленных резервов не является параметром сетевого графика проекта

-независимый

-гарантийный

-неполный

-полный

-свободный

6. Выбрать цель метода управления проекта: Метод критического пути

-сокращение до минимума продолжительности разработки проектов

-получить точное и полное расписание проекта с учетом работ, их длительностей, необходимых ресурсов, которое служит основой для исполнения проекта

7. Выбрать термин для которого дано определение: «участники команды проекта, принимающие участие в управлении проектом»

-Инвестор проекта

-Координационный совет

-Куратор проекта

-Команда проекта

-Команда управления проектом

-Руководитель проекта

-Потребители продукта проекта

-Инициатор проекта

-Заказчик проекта

8. Что из нижеперечисленного не является видом организационной структуры управления проектом

-функциональная

-матричная

-стратегическая

-проектная

9. К основным функциям проект-менеджера по отдельным сферам деятельности не относится

-Установление взаимоотношения с вышестоящим руководством, клиентом,

-другими участниками проекта.

-Налаживание хороших отношений с общественными организациями, прессой, телевидением и т.д.

-Контроль выполнения планов и графиков командой проекта.

-Создание проектной документации и согласование ее с заказчиком.

10. Выбрать термин для которого дано определение: «коллективный орган, который выбирает проекты для реализации, утверждает планы работ и их изменения, назначает куратора и утверждает руководителя проекта»

-Инвестор проекта

-Координационный совет

-Куратор проекта

-Команда проекта

-Команда управления проектом

-Руководитель проекта

-Потребители продукта проекта

-Инициатор проекта

-Заказчик проекта

11. Недостатком функциональной структуры управления проектом является

-стимулирует функциональную изолированность

-способствует технологичности выполнения работ в проекте

-увеличивает количество взаимодействий между участниками проекта

-снижает беспокойство членов проектной команды по поводу карьеры по окончанию проекта.

**Ситуационный практикум**

Кейс «Экспертная оценка» После проведения внутреннего аудит гостиницы, предприниматель решил первым делом уволить старую команду менеджеров отеля, так как показатели управления гостиницей последние годы, были неудовлетворительными. Количество постояльцев падало год от года. Многие инвестиционные проекты были реализованы с низким экономическим эффектом. Были найдены некоторые юридические нарушения в организации закупок продуктов питания для ресторана. После увольнение менеджмента, предприниматель обратился в консалтинговые фирмы, которые предлагали свои услуги по управлению гостиничным бизнесом. Для того чтобы выбрать подходящую управленческую команду, был объявлен открытый конкурс среди консалтинговых компаний. Откликнулись пять агентств. На основании отчетности гостиницы за три последних года, они дали свои предложения по улучшению экономики отеля. Проанализируйте следующие рекомендации консалтинговых компаний и выберите из них те, которые, действительно, ценны для бизнеса отеля. Экспертное заключение компании «YouHotel» Последние три года отель демонстрировал негативную тенденцию в доходах. Сегменты индивидуальных клиентов и семейного туризма падали. Однако финансовая устойчивость гостиничного бизнеса хорошая. Имеется возможность развития отеля за счет привлечения кредитных ресурсов. Мы рекомендуем реализовать проект по полной переориентации отеля на корпоративный сегмент, то есть на организацию деловых встреч, конференций, выездных мероприятий для компаний. Превращение отеля в корпоративный центр позволит обеспечить стабильный годовой доход гостиницы в течение всего года. Перечень конкретных улучшений может включать: 1) создание новых доходов по сегменту MICE/GROUPS (бизнес-делегации) за счет открытия бизнес-центра; 2) увеличение доходов от оказания услуг питания (от кофе-брейков, банкетов, бизнес-ланчей и т.д.) за счет реализации конгресс- услуг, проведения крупных бизнес конференций, деловых встреч банкетов; 3) предоставление специальных цен и внедрение бонусных программ при приобретении «пакета услуг» (услуги проживания + услуги питания + Конгресс-услуги).

Экспертное заключение компании «ZetHotel»

Анализ финансовых показателей компании позволил сделать вывод о необходимости проведения детального аудита затрат гостиницы. На это указывает высокая доля управленческих расходов в выручке (более 15%) и их положительная динамика. Обращает на себя внимание низкая рентабельность активов (за последние три года она снизилась почти в два раза с 7% до 3,8%). Это говорит не только о снижении эффективности в управлении бизнесом, но и возможном наличии на балансе предприятия непрофильных активов. Рекомендуется провести аудит эффективности использования активов по каждому центру прибыли гостиницы. Рост себестоимости продаж (3%) на фоне падения

выручки (-5%) говорит о неэффективном управлении текущими расходами, а также о неэффективной маркетинговой политике.

1) Создание и продвижение специальных предложений на периоды низкой загрузки.

2) Повышение эффективности закупочной деятельности.

3) Рациональное использование финансовых средств.

4) Организация более детального управленческого учета с применением программного обеспечения «1С: предприятие».

Экспертное заключение компании «Баланс-Плюс»

Учитывая недостаточную финансовую устойчивость бизнеса для реализации серьезных инвестиционных программ, мы рекомендуем заняться оборонительной политикой от новых конкурентов и полностью сосредоточиться на внедрении системы качества услуг.

1) Удерживание общего уровня доходов на уровне 2017 года. Минимизация возможных потерь от выхода на рынок новых конкурентов.

2) Поддержание высокого уровня пребывания гостей – комплектация номеров, состояния мебели, площадь номеров, согласно Системе классификации гостиниц и других средств размещения категории *** (три звезды).

3) Обеспечение безопасности жизни и здоровья гостей через систему стационарных постов и камер видеонаблюдения службой режима и внутреннего контроля гостиницы.

4) Соответствие санитарно-эпидемиологическим требованиям (уровень шума, освещенность, температурный режим, наличие сертификатов на соответствие чистящих и моющих средств, продуктов питания).

Экспертное заключение компании «Ваш Консультант»

В целом финансовое состояние отеля, несмотря на падение показателей доходов, можно считать нормальным. Темпы снижения себестоимости (на уровне 2-3%) были ниже, чем снижение показателей выручки (5-7%). Оборачиваемость рабочего капитала составила 10,3 в 2015 году, 9,6 в 2017 г. и 9,2 в 2016 г. Среднее значение коэффициента оборачиваемости запасов за последние три года составило 0,79. Среднее значение рентабельности продаж составило 23,7%. Чистый оборотный капитал имел положительное значение в течение рассматриваемого периода. Показатель текущей ликвидности был в среднем на уровне 2,0, что попадает в нормативные границы (от 1,5 до 3,0).

Экспертное заключение компании «Отель на пять»

В деятельности гостиницы за последние три года можно выделить следующие тренды. Выручка снижается быстрее затрат в результате действия производственного левериджа. Поэтому необходимо проанализировать маркетинговую политику компании. На балансе имеются значительные денежные средства, а также остатки запасов. Рекомендуется рассмотреть варианты вложения свободных денежных

средств для получения дополнительного дохода, а также провести детальный анализ управления запасами.

Отметьте из списка, какие компании, на ваш взгляд, дали ценные рекомендации предпринимателю по управлению гостиницей (может быть более одного ответа). Обоснуйте свой выбор.

Ответ (может быть более одного ответа):

Вариант А) Экспертное заключение компании «YouHotel»

Вариант Б) Экспертное заключение компании «ZetHotel»

Вариант В) Экспертное заключение компании «Баланс-Плюс»

Вариант Г) Экспертное заключение компании «Ваш Консультант»

Вариант Д) Экспертное заключение компании «Отель на пять»

### 6.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена.

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| Экзамен представляет собой выполнение обучающимся заданий билета | Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br><br>**-90 и более (отлично)** – ответ правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>**-70 и более (хорошо) –** ответ в целом правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Ход решения задания правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>**-50 и более (удовлетворительно) –** ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены частично.<br>**-Менее 50 (неудовлетворительно)** – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены |

***<u>Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся</u>***

1.Понятия проекта, сущность процесса управления проектами, история науки.

2.Классификации проектов по сферам деятельности, масштабу, длительности, степени новизны, частоте реализации.

3.Понятие жизненного цикла проекта, его фазы.

4.Участники проекта, их функции и полномочия.

5.Разработка правил проекта. Целеполагание. Формулировка целей и задач. Устав проекта.

6.Содержание проекта (SOW). Структура, правила оформления.

7.Организация управления проектами.Формирование команды для работы над проектом. Понятие команды проекта.

8.Понятие «проектного риска», идентификация рисков, сущность риск-менеджмента. Классификационные признаки рисков: технические, организационные, управленческие, внешние.

9.Методы качественной и количественной оценки рисков. Способы предотвращения и пути минимизации наиболее часто встречающихся рисков в проектной деятельности предприятия.

10.Декомпозиция как первый этап планирования – понятие, суть, этапы.

11.Критерии оценки эффективности WBS.

12.Расписание исполнения проекта. Задачи start-to-start, finish-to-finish, критический путь, Диаграмма Ганта.

13.Понятия ES, EF, LS, LF. Масштабированные сетевые диаграммы.

14.Правила формирования пакета работ.

15.Критерии завершения выполнения проекта.

16.Виды и роль контрольных событий в расписании исполнения проекта

17.Оценка пакетов работы – третий этап планирования.

18.Этап распределения ресурсов. Бюджет проекта.

19.Основные правила оценки проектов. Методы получения оценок

20.Обеспечение баланса проекта.

21.Модель высокоэффективной проектной команды. Особенности.

22.Управление конфликтами в ходе управления проектами.

23.Основные методы управления коммуникациями в проектной команде.

24.Основные принципы построения эффективной системы контроля, отслеживание фактического выполнения работ. Метод 50/50. Метод по вехам.

25.Завершение проекта. Важность грамотного завершения проекта. Функция руководителя проекта на завершающем этапе. Роспуск команды, работавшей над проектом.

26.Основные показатели эффективности проекта. Факторы, влияющие на успех и неудачи проекта. Примеры успешных и неудачных проектов.

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Отельный маркетинг»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ ..... 3

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... 4

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 6

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 11

## 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Отельный маркетинг» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в обязательную часть Блока 1 учебных планов по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре.

**Цели и задачи дисциплины -** содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с разработкой и внедрением маркетинговых стратегий и программ в организации сферы гостеприимства и общественного питания.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и про-граммы организаций сферы гостеприимства и общественного питания | **ОПК-4** | ОПК-4.1 Применяет технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности | - технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности, в частности в индустрии гостеприимства и общественного питания | - применять технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности, в частности в индустрии гостеприимства и общественного питания | - навыками в применении технологий маркетинговых исследований в профессиональной деятельности, в частности в индустрии гостеприимства и общественного питания | Контактная работа:<br>Лекции<br>Практические занятия<br>Самостоятельная работа |
| | | ОПК-4.2 Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания | - маркетинговые стратегии и программы в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания | - разрабатывать маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания | - навыками разработки маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства и общественного питания | |
| | | ОПК-4.3 Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность орга-низаций сферы гостеприимства и общественного питания | - маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания;<br>- способы | - внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания;<br>- проводить оценку результатов | - навыками внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания;<br>- навыками / методами оценки | |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| | | | оценки результатов реализации маркетинговых стратегий и программ, внедряемых в организациях сферы гостеприимства. | реализации маркетинговых стратегий и программ, внедряемых в организациях сферы гостеприимства и общественного питания | результатов реализации маркетинговых стратегий и программ, внедряемых в организациях сферы гостеприимства и общественного питания | |

## 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| ***Очная форма*** | | | | | | | | | | | |
| *Раздел 1. Маркетинговые стратегии и программы в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания* | 4 | 2 | 2 | | | | | 2 | | 44 | Доклад/10<br>Деловая игра/20<br>Тест/20 |
| *Раздел 2 Разработка, внедрение и оценка эффективности маркетинговых стратегий и программ в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания* | 4 | 2 | 2 | | | | | 2 | | 44 | Доклад/10<br>Деловая игра/20<br>Тест/20 |
| **Всего:** | **8** | **4** | **4** | | | | | **4** | | **88** | **100** |
| **Контроль, час** | **36** | | | | | | | | | | **Экзамен** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **144** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **4** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Первый раздел «Современные тенденции в гостиничном девелопменте» посвящен изучению основ инвестиционной деятельности в гостиничном бизнесе и девелопмента гостиничной недвижимости; требований к исходно-разрешительной документации (ИРД) гостиничного проекта; стратегиям развития международных и российских гостиничных сетей. Обучающиеся формируют готовность разрабатывать концепции гостиничных комплексов.

Второй раздел «Общие требования проектирования зданий гостиничных предприятий» посвящен основам архитектурно-планировочных решений, требованиям к функциональному зонированию территории и здания гостиничных комплексов, проектирования материально-технического оснащения гостиницы и основы разработки технического задания на оснащение гостиничного комплекса. При изучении этого раздела обучающие формируют навыки технико-экономическое обоснования (ТЭО) инвестиционных проектов в гостиничном бизнесе, применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность, организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения;

Третий раздел «Подготовка запуска отеля - «Start-up»» предусматривает формирование навыков подготовки к запуску гостиницы «Start-up» и проектирования концепции управления гостиничным предприятием, разработки технических и корпоративных стандартов гостиничного комплекса/гостиничной сети. Обучающие формируют навыки планировать, анализировать и оценивать результаты деятельности гостиниц проектирования организационной структуры гостиничной деятельности, оценивания результатов деятельности гостиниц

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

***Дополнительная литература:***

1. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 340 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

2. Информационные технологии в менеджменте: учебник и практикум для вузов / Е. В. Майорова [и др.]; под редакцией Е. В. Майоровой. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 368 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00503-5. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

3. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

4. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

5. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

6. Тимохина, *Т. Л.* Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

7. Оборудование предприятий общественного питания: учебник для вузов / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 719 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12853-6. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

8. Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов: учебное пособие для вузов / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 299 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08774-1. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

### 5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | Методы научного исследования | https://sibac.info/blog/osnovnye-metody-nauchnogo-issledovaniya |
| 2 | Методы исследований | https://skyeng.ru/it-industry/analytics/vidy-metodov-issledovaniya-i-ih-osobennosti/ |

**5.2. Описание материально-технической базы**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

• Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;

• Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

• Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

# 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | Доклад | 10-8 – доклад производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом; автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался, автор отвечает на вопросы, показано владение специальным аппаратом, четкость выводов - полностью характеризуют работу<br>7-5 – доклад четко выстроен, демонстрационный материал использовался в докладе, доклад хорошо оформлен, но есть неточности, не может ответить на большинство вопросов, выводы нечетки<br>4-1 – доклад рассказывается, но не объясняется суть работы, представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно, не может четко ответить на вопросы |
| 2 | Деловая игра | 20 – студент принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре;<br>15 - студент принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре<br>10- студент принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре<br>8 – студент принимает участие в работе группы, однако предлагает не аргументированные, не подкрепленные фактическими данными решения; демонстрирует слабую информационную готовность<br>0 – студент не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы |

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 3 | тест | 20-15 – верные ответы составляют более 90% от общего количества;<br>14-11 – верные ответы составляют 80-50% от общего количества;<br>10-0 – менее 50% правильных ответов |

## *Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости*

***Примерные темы для доклада***

1.Проблемы разработки маркетинговых стратегий и программ в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

2. Проблемы внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

3. Проблемы оценки эффективности маркетинговых стратегий и программ в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания

4. Примеры маркетинговых стратегий и программ в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

5. Характеристика и значение применения стратегического маркетинга в стратегическом управлении организациями сферы гостеприимства и общественного питания

***Примерные тестовые задания***

**1. Гостиничные технологии, которые гарантируют как безопасное, так и удобное пребывание гостя в отеле:**

1. Оптимизация технологии бронирования; автоматизация регистрации; специализированная программная система; переход в облако; автоматизация; Блокчейн-решения; кибербезопасность; интеллектуальная система прогнозирования; технология интеллектуального распознавания; поистине индивидуальное обслуживание гостей; туры в виртуальную реальность и др.

2. Умные комнаты (инструменты и оборудование): планшетный мониторинг; умные зеркала; консьерж видеочат.

3. Умные комнаты (инструменты и оборудование): зарядка беспроводного устройства; голосовой поиск; умное цифровое управление; голосовое управление; распознавание лиц.

4. Все ответы верны.

**2. Док-станция – это:**

1. Технология, позволяющая распечатывать свои документы на принтере, находящемся в номере гостя.

2. Это одна из наиболее распространенных технологий, но именно наличие док-станций гости рассматривают как стандарт качества. Док-станции позволяют гостям включать свои мобильные устройства в часы или динамики, чтобы одновременно слушать музыку и заряжаться.

3. Эта технология позволяет гостям регулировать температуру в своих номерах с мобильного устройства, даже если они ещё не вошли в номер.

4. Технология, позволяющая распознавать лицо гостя

**3. Эта технология позволяет гостям регулировать температуру в своих номерах с мобильного устройства, даже если они ещё не вошли в номер:**

1.Вход без ключа

2.Телевизор-зеркало

3.Умные термостаты

4.Консьерж по SMS

## 6.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена.

| **Краткая характеристика оценочного средства** | **Критерии оценки, балл** |
|---|---|
| Экзамен представляет собой выполнение обучающимся заданий билета | Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br><br>**-90 и более (отлично)** – ответ правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>**-70 и более (хорошо) –** ответ в целом правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Ход решения задания правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>**-50 и более (удовлетворительно) –** ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены частично.<br>**-Менее 50 (неудовлетворительно)** – ответы на теоретическую |

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| | часть неправильные или неполные. Задания не решены |

## ***Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся***

1. Известно, что Ралф Хитц (1891-1940) тоже внёс особый вклад в развитие гостиничного бизнеса. К какому направлению можно отнести реализацию его идей в современных условиях развития гостиничной сферы?
2. Какие гостиничные тренды можно считать ключевыми в индустрии гостеприимства в настоящее время?
3. Кто может выступать участниками классификации гостиниц
4. Какие общие преимущества международного и локального бренда (управляющей компании) можно выделить?
5. RevPAR (Revenue per Available Room per day) – это……..
6. ADR (Average daily room rate) – это……..
7. Показатель RevPAC (Revenue per Available Customer) – это……..
8. Какова последовательность этапов разработки нового товара?
9. Назовите причину, по которой потребитель вернется в ресторан/кафе/столовую еще раз или не один раз.
10. Как называется стратегия, предполагающая выпуск ограниченного количества узкос-пециализированной продукции высокого качества?
11. Какие используются стратегии по матрице И. Ансоффа?
12. Какие используются стратегии по матрице М. Портера?
13. 13 Какая матрица предназначена для определения стратегии позиционирования товара на рынке?
14. Сегментация рынка – это ….
15. Ежегодная свадебная выставка для профессионалов свадебной индустрии проводится в гостинице «Коринтия отель Санкт-Петербург». Как называется такая реклама?

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Стратегическое управление гостиничным и ресторанным бизнесом»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ ..... 3

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... 4

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 6

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 8

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 8

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 11

## 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Стратегическое управление гостиничным и ресторанным бизнесом» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в обязательную часть Блока 1 учебных планов по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплина изучается на 1 курсе в 2 семестре и 2 курсе в 3 семестре.

**Цели и задачи дисциплины**

**Цель** и задачи - Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с обеспечением качества услуг в сфере гостеприимства на основе теоретических основ менеджмента. Рассматриваются актуальные проблемы организации работ по стратегическому управлению на основе анализа операционного менеджмента в гостиничном бизнесе.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания | **ОПК-2** | ОПК-2.1 Применяет основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания. | методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания | применять основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания | навыками применения основных методов и приемов анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания | Контактная работа: Лекции Практические занятия Самостоятельная работа |
| | | ОПК-2.2 Выявляет факторы успеха, обосновывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания | факторы успеха, обосновывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания | выявлять факторы успеха, обосновывать стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания | навыками выявления факторов успеха, обоснования стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания | |
| | | ОПК-2.3 Формирует концепции и разрабатывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания | концепции и разрабатывает стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания | формировать концепции и разрабатывать стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания | навыками осуществления контроля за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания | |
| Способен осуществлять стратегическое планирование, | **ПК-1** | ПК-1.1. Проводит стратегический анализ и оценку результатов | стратегический анализ и оценку результатов | проводить стратегический анализ и оценивать | навыками проведения стратегического анализа и оценки | Контактная работа: Лекции Практические |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | | деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха | деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха | результаты деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявлять факторы успеха | результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявления факторов успеха | занятия Самостоятельная работа |
| | | ПК-1.2. Осуществляет стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | осуществлять стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | навыками осуществления стратегического планирования и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного | |
| | | ПК-1.3. Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | обеспечивать стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | навыками обеспечения стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | |
| | | ПК-1.4. Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | осуществлять эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | навыками эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | |

# 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| ***Очная форма*** | | | | | | | | | | | |
| 2 семестр | | | | | | | | | | | |
| *Раздел 1. Характеристика стратегического управления и конкурентных стратегий в гостиничном и ресторанном бизнесе* | 4 | | | 4 | | | | | | 46 | Ситуационный практикум/50 |
| *Раздел 2 Стратегический анализ, оценка конкурентных преимуществ и внешней среды гостиниц и предприятий питания* | 4 | | | 4 | | | | | | 46 | Ситуационный практикум/50 |
| *Всего* | 8 | | | 8 | | | | | | 92 | 100 |
| **Контроль, час** | | | | | | | | | | | **Зачет** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **108** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **3** | | | | | | | | | | |
| 3 семестр | | | | | | | | | | | |
| *Раздел 3. Стратегическое и тактическое планирование в гостиничной и ресторанной деятельности. Принятие и контроль управленческих решений* | 4 | | | 4 | | | | | | 33 | Ситуационный практикум/50 |
| *Раздел 4. Стратегические изменения, практика использования и совершенствование гостиничной и* | 4 | | | 4 | | | | | | 32 | Ситуационный практикум/50 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *ресторанной деятельности. Формирование клиентурных отношений* | | | | | | | | | | | |
| **Всего:** | **8** | | | **8** | | | | | | **65** | **100** |
| **Контроль, час** | **27** | | | | | | | | | | **Экзамен** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **108** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **3** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Первый раздел дисциплины «Стратегическое управление гостиничным и ресторанным бизнесом» посвящен характеристике стратегического управления и конкурентным стратегиям в гостиничном и ресторанном бизнесе. Стратегические проблемы развития гостиничного и ресторанного бизнеса. Характеристика системы стратегического управления. Стратегические проблемы развития гостиничного и ресторанного бизнеса. Характеристика системы стратегического управления.

Второй раздел стратегическому анализу, оценке конкурентных преимуществ и внешней среды гостиниц и объектов питания. Стратегический анализ, оценка конкурентных преимуществ и потенциала гостиниц и предприятий питания. Стратегический анализ внешней среды гостиниц и предприятий питания.

В третьем разделе изучается стратегическое и тактическое планирование гостиничной и ресторанной деятельности, принятие управленческих решений. Разработка и реализация стратегического планирования на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. Принятие и контроль управленческих решений. Разработка и реализация тактического планирования на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. Принятие и контроль управленческих решений.

В четвертом разделе – стратегические изменения, практика использования и совершенствования гостиничной и ресторанной деятельности, формирование клиентурных отношений. Методы проведения стратегических изменений руководством предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Направления совершенствования гостиничной и ресторанной деятельности. Особенности и практика использования стратегического управления на примерах предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Формирование клиентурных отношений.

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. Абрамов В. С., Абрамов С. В. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 444 с – https://www.iprbookshop.ru

2. Голубков, Е. П. Стратегический менеджмент : учебник и практикум для вузов / Е. П. Голубков. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03369-4. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

3. Фролов Ю. В., Серышев Р. В. Стратегический менеджмент.

Формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 154 с – https://www.iprbookshop.ru

4. Шифрин М. Б. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]:учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 321 с – https://www.iprbookshop.ru

***Дополнительная литература:***

1. Мардас А. Н., Гуляева О. А., Кадиев И. Г. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]:Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 176 с – https://www.iprbookshop.ru

2. Попов С. А. Стратегический менеджмент: актуальный курс [Электронный ресурс]:учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 481 с https://www.iprbookshop.ru

3. Сидоров М. Н. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]:Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 158 с – https://www.iprbookshop.ru

**5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»**

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | РОСНАУКА. Федеральное агентство по науке и инновациям | http://www.rusnanonet.ru/nns/17780/ |
| 2 | Inspiration Software. | http://www.inspiration.com/ |

**5.2. Описание материально-технической базы**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том**

**числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

• Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;

• Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

• Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

# 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | Практикум по решению задач | Отчет по практикуму<br>50-30 – задача решена полностью и корректно; использованы все необходимые методики и инструменты; сделан полный вывод с использованием профессиональной терминологии, отчет предоставлен в срок<br>29-10 – задача решена полностью, но с незначительными ошибками; использованы не все необходимые методики и инструменты; сделан недостаточно полный вывод, отчет не предоставлен в срок<br>9-1 – задача решена не полностью или не решена; допущены критические ошибки; не использованы необходимые методики и инструменты; не сделан вывод или вывод не соответствует результатам решения задачи, отчет не предоставлен |

### *Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости*

***<u>Типовые задания к практикуму</u>***

**Кейс 1.**

Управляющий гостиничного комплекса собрал совещание и огласил необходимость разработки финансовой стратегии развития. Попросил внести предложения по ее формированию.

**Кейс 2.**

Управляющий гостиничного комплекса собрал совещание и огласил необходимость разработки кадровой стратегии развития. Попросил внести предложения по ее формированию.

**Кейс 3.**

Управляющий гостиничного комплекса собрал совещание и огласил необходимость разработки и управлению маркетинговой стратегии развития. Попросил внести предложения по ее формированию.

Проблемная ситуация 1.

Для сохранения устойчивого положения на рынке и поддержания конкурентоспособности, необходимо постоянно предлагать рынку новые гостиничные продукты. Обоснуйте необходимость нового гостиничного продукта, предоставьте план и описание создания нового гостиничного продукта.

Проблемная ситуация 2.

Гостиничный комплекс является неплатежеспособным и может быть возбуждено дело о его банкротстве. Факторы кризиса:

1. Рост коэффициента текучести кадров до 0,23, сокращение коэффициента постоянного состава кадров до 0,81.

2. Высокий коэффициент износа технологического оборудования. По отдельным видам оборудования достигает 80%.

3. Снижение финансовой устойчивости.

Выявите причина кризиса.

## 6.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| Зачет представляет собой выполнение обучающимся заданий билета. | Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br>**«Зачтено»**<br>**– 90-100** – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>**– 70 -89** – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Ход решения заданий правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>**– 50 - 69** – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задание решено частично.<br>**«Не зачтено»**<br>**– менее 50** – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены. |
| Экзамен представляет собой выполнение обучающимся заданий билета | Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br>**-90 и более (отлично)** – ответ правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания |

| | |
|---|---|
| | решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>**-70 и более (хорошо) –** ответ в целом правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Ход решения задания правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>**-50 и более (удовлетворительно) –** ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены частично.<br>**-Менее 50 (неудовлетворительно)** – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены |

## ***Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся***

1. Какие факторы влияют на формирование стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания влияют?
2. Стратегическая зона хозяйствования — это …
3. В основе классификаций стратегий используются какие классификационные признаки?
4. Что позволяет получить использование концепции стратегических хозяйственных подразделений?
5. Кратко сформулируйте содержание стратегии низких издержек.
6. Кратко сформулируйте содержание стратегии дифференциации.
7. Кратко сформулируйте содержание стратегии оптимальных издержек.
8. Кратко сформулируйте содержание стратегии сфокусированных издержек.
9. Кратко сформулируйте содержание стратегии сфокусированной дифференциации.
10. Что способствует эффективной реализации стратегического планирования и принятию управленческих решений?
11. Какая стратегия наиболее привлекательна для организаций сферы гостеприимства и общественного питания, которые дальше не могут развиваться на одном из рынков с данным гостиничным продуктом в рамках данной отрасли?
12. Основной целью стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания является?
13. Планирование стратегии предполагает выполнение таких подфункций, как?
14. Какой тип стратегии (из группы стратегии концентрированного роста) выбрала гостиница, прилагающая большие усилия в области маркетинга и стремящаяся завоевать лучшие позиции с данным продуктом на данном рынке?

15. Организации сферы гостеприимства и общественного питания, использующие стратегическое управление, планируют свою деятельность исходя из того, что?

16. Реализация стратегии предусматривает?

17. Какая комбинация сочетания параметров гостиницы (отрасль, организация, продукт и рыночная привлекательность) связана с проведением стратегии организационной перестройки?

18. Дайте определение понятия «стратегия»

19. Назовите один из важных этапов стратегического бизнес - планирования в гостиничном бизнесе?

20. Закончите предложение: Каскадирование целей происходит, когда.....

21. Перечислите последовательно основные этапы разработки финансовой стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Инновационные технологии в туризме и гостеприимстве»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ ..... 3

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... 4

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 6

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 8

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 11

## 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Инновационные технологии в туризме и гостеприимстве» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в обязательную часть Блока 1 учебных планов по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

**Цели и задачи дисциплины -** содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с инновационными технологиями в гостиничной деятельности, формированием креативной среды современного гостиничного предприятия и креативного формата в работе сотрудников отеля, изучением типов инновационных гостиничных предприятий, овладением навыками определения траектории инновационного развития отрасли, способами и методами мониторинга и оценки инновационных трендов в гостиничной деятельности на разных уровнях – глобальном, региональном, локальном.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способностью формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания; в части индикаторов достижения компетенции | **ОПК-1** | ОПК-1.1 определяет ключевые технологические новации организаций размещения и общественного питания, на основе которых формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания | технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания технологические новации и программное обеспечение деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания | формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания | навыками формирования технологической концепции организаций размещения и общественного питания навыками организации внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания | Контактная работа: Лекции Практические занятия Самостоятельная работа |
| | | ОПК-1.2 оценивает эффективность и обосновывает внедрение современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности организаций сферы гостеприимства и общественного питания | объекты профессиональной деятельности с учетом инновационных технологий на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания перспективность инноваций, их эффективность и мероприяти | проектировать объекты профессиональной деятельности с учетом инновационных технологий на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания определять перспективность инноваций, оценивать их эффективность и разрабатывать | навыками проектирования объектов профессиональной деятельности с учетом инновационных технологий на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания навыками определения перспективности инноваций, оценки их эффективности и разработки мероприятий по их внедрению на | |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| | | | я по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания | мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания | предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания | |
| | | ОПК-1.3 способен организовать процесс внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания. | передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания, современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | внедрять передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания, применять современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | навыками внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания, навыками применения современных информационно-коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | |

# 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| ***Очная форма*** | | | | | | | | | | | |
| *Раздел 1. Креативная экономика – новый формат проектирования сферы услуг и сервиса* | 4 | | 2 | 2 | | | | | | 31 | Отчет по практикуму по решению задач/20<br>Отчет по ситуационному практикуму/20 |
| *Раздел 2 Инновационная инфраструктура и технологии в условиях цифровизации экономики* | 4 | | 2 | 4 | | | | | | 31 | Отчет по практикуму по решению задач/20<br>Отчет по ситуационному практикуму/20 |
| *Раздел 3 Стратегическое проектирование инновационного развития отрасли* | 4 | | 2 | | | | | | | 31 | Отчет по практикуму по решению задач/20 |
| **Всего:** | **12** | | **6** | **6** | | | | | | **93** | **100** |
| **Контроль, час** | **27** | | | | | | | | | | **Экзамен** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **144** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **4** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Раздел 1. Креативная экономика – новый формат проектирования сферы услуг и сервиса***

Креативность как базис инновации в условиях цифровизации экономики. Инновационные основы современного гостиничного бизнеса. Инновационная гостиничная концепция как способ продвижения предприятия: причины, факторы, задачи, результат. Креативные технологии брендинга в отельном бизнесе

***Раздел 2 Инновационная инфраструктура и технологии в условиях цифровизации экономики***

Инновационная инфраструктура – основа функционирования современной гостиничной индустрии. Явление «смартфонизации» гостиничного бизнеса: электронные системы бронирования, партнёрства с онлайн-платформами. Технологические новации гостиничного сервиса: примеры и практики.

***Раздел 3 Стратегическое проектирование инновационного развития отрасли***

«Инновационный человек»: формирование компетенций инновационной деятельности в гостиничном деле. Запросы «инновационного гостя». Инновационные подходы к классификации и стандартизации гостиничных услуг. Проектирование инноваций в гостиничном деле: инновации гостиничного продукта. Проектирование инноваций в гостиничном деле: персональные инновации сотрудника гостиничного предприятия

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

***Дополнительная литература:***

1. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

2. Информационные технологии в менеджменте: учебник и практикум для вузов / Е. В. Майорова [и др.]; под редакцией Е. В. Майоровой. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 368 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00503-5. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

3. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

4. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

5. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

6. Тимохина*, Т. Л.* Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

7. Оборудование предприятий общественного питания: учебник для вузов / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 719 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12853-6. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

8. Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов: учебное пособие для вузов / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 299 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08774-1. — Текст: электронный // https://www.iprbookshop.ru

### 5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | Методы научного исследования | https://sibac.info/blog/osnovnye-metody-nauchnogo-issledovaniya |
| 2 | Методы исследований | https://skyeng.ru/it-industry/analytics/vidy-metodov-issledovaniya-i-ih-osobennosti/ |

### 5.2. Описание материально-технической базы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

### 5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

• Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;

• Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

• Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

# 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | Практикум по решению задач | Отчет по практикуму<br>20-11 – задача решена полностью и корректно; использованы все необходимые методики и инструменты; сделан полный вывод с использованием профессиональной терминологии, отчет предоставлен в срок<br>10-6 – задача решена полностью, но с незначительными ошибками; использованы не все необходимые методики и инструменты; сделан недостаточно полный вывод, отчет не предоставлен в срок<br>5-1 – задача решена не полностью или не решена; допущены критические ошибки; не использованы необходимые методики и инструменты; не сделан вывод или вывод не соответствует результатам решения задачи, отчет не предоставлен |
| 2. | Ситуационный практикум | 20-6 - Активное участие в процессе, выступление логично и аргументировано<br>5-1 - Участие в процессе в определенной роли, выступление в основном логично, недостаточная аргументация |

### *Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости*

***<u>Типовые задания к практикуму по решению задач</u>***

1. Гостиница «Afroditta», работающая на рынке гостиничных услуг уже 1 год, решила внедрить в практику разработку компании MTech – приложение «REX Room Expeditor» для мобильных устройств Apple iPhone/iPod – с целью управления обслуживающим персоналом. К какому типу инноваций можно отнести это решение?

2. Для какого федерального округа Российской Федерации приоритетными являются инновационные проекты по развитию туристских кластеров пляжного, горного, оздоровительного, экологического, культурно-познавательного туризма?

3. Область применения какого стандарта устанавливает общую характеристику инноваций и позволяет организациям сориентироваться

и скоординировать их работу по представлению, разработке и сопровождению методической инфраструктуры систем инновационного менеджмента (IMS)? (привести номер и наименование стандарта)

4. Как называется ситуация на рынке, когда инновационный продукт довольно высокого качества, предлагаемый предприятием к реализации, продаётся медленно из-за противодействий конкурентной фирмы, которая проводит кампанию по поглощению этого предприятия?

5. К какому типу венчурных проектов относятся предложения по улучшению структуры автобусной экскурсии «Любовь, Париж и голуби» за счёт замены гостиничного предприятия с более высокой категорией номеров и увеличение на 1 час продолжительности экскурсии без увеличения общей стоимости турпродукта?

**Задания к ситуационному практикуму**

1. Молодая пара оформила тур в Египет онлайн, включая страховку, трансфер до отеля и питание. Оплата на сайте прошла в полном объёме. Подтверждение об оплате пришло только через несколько дней, а данные, указанные в ваучере, не соответствовали забронированным. Как бы вы улучшили пользовательский опыт в данном случае?

2. Создайте карту стейкхолдеров бутик-отеля. Известно следующее: бутик-отель рассчитан на 10 номеров; в команду входят управляющий, администраторы, швейцары, обслуживающий персонал, персонал по обеспечению безопасности, инженерная, кадровая и финансовая службы. Партнёры: прачечная, кейтеринг, маркетинговые агентства. Целевая аудитория — миллениалы.

## 6.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена.

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| Экзамен представляет собой выполнение обучающимся заданий билета | Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br><br>**-90 и более (отлично)** – ответ правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>**-70 и более (хорошо) –** ответ в целом правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Ход решения задания правильный, ответ неверный. Обучающийся в |

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| | целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>**-50 и более (удовлетворительно) –** ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены частично.<br>**-Менее 50 (неудовлетворительно)** – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены |

***<u>Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся</u>***

1. Понятие, роль и функции инноваций в эволюции общества.
2. Классификация инноваций в гостиничной отрасли: формы, виды, типы.
3. Практики корпоративных инновационных проектов ведущих мировых гостиничных компаний.
4. 10 типов инноваций Ларри Кили и их применяемость в гостиничной сфере.
5. Теория диффузии инноваций. Примеры диффузии инноваций в гостиничной отрасли.
6. Жизненный цикл инноваций на примере гостиничного продукта.
7. Структурный анализ инновации: методика и практика декомпозиции, креативные техники и атрибуты генерации инноваций.
8. Креативность как основа инновации: виды, технологии, свойства креативности. Креативность в гостиничном бизнесе.
9. Субъекты инновационного предпринимательства в гостиничной сфере. Роль предпринимателя в инновационных процессах.
10. Инновационная стратегия гостиничных предприятий. Классификация инновационных стратегий.
11. Анализ спроса на инновационную продукцию гостиничных предприятий: механизмы и технологии.
12. Понятие, сущность и классификация инновационных проектов. Этапы разработки и участники инновационных проектов в гостиничном деле.
13. Понятие риск-менеджмента инновационного проекта. Виды и классификация рисков в инновационных проектах гостиничных услуг.
14. Стадии создания и внедрения инноваций в гостиничном предприятии.
15. Инновационные технологии продаж и обмена инноваций в сфере гостеприимства.
16. Новые формы и виды сервиса в гостиничном деле.
17. Гостиничные информационные ресурсы инновационной проблематики в сети Интернет.
18. Электронные системы онлайн-заказа гостиничных услуг.

19. Электронные системы проектирования гостиничного продукта.

20. Ресурсная база инновационного проектирования гостиничного продукта.

21. Инновационная инфраструктура индустрии туризма и гостеприимства

22. Креативность как базис инновации в условиях цифровизации экономики.

23. Инновационные основы современной экономики впечатлений. Гостиницы как составляющие экономики впечатлений.

24. Понятие «Инновационный гость» и его роль в инновационном проектировании гостиничных услуг.

25. Представление об инновациях в гостиничной деятельности.

26. Впечатление как инновационный продукт сферы гостеприимства.

27. Методика декомпозиции инновации в гостиничной деятельности.

28. Инновационная инфраструктура – основа функционирования современного гостиничного предприятия.

29. Явление «смартфонизации» в сфере гостиничных услуг.

30. Новые технологии в работе персонала гостиницы: возможности и угрозы.

31. Инновационные технологии гостиничной деятельности в соотношении с традиционными: сравнение, перспективы, угрозы.

32. Инновационный человек: формирование компетенций инновационной деятельности в гостиничной сфере. Запросы «инновационного гостя».

33. «Конфликт поколений»: особенности работы с людьми поколений XYZ в гостиничной деятельности.

34. Проектирование инноваций в сфере гостеприимства: инновации гостиничного продукта.

35. Проектирование инноваций в сфере гостеприимства: инновации технологий разработки гостиничных услуг.

36. Проектирование инноваций в сфере гостеприимства: технические инновации в гостиничном продукте.

37. Проектирование инноваций в сфере гостеприимства: инновации в маркетинге и управлении гостиничной деятельностью.

38. Проектирование инноваций в сфере гостеприимства: персональные инновации сотрудника гостиничного предприятия.

39. Инновационные принципы функционирования служб отеля.

40. Инновации в технологиях работы с отдельными категориями гостей гостиничного предприятия.

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий индустрии туризма и гостеприимства»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ ..... 3

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... 4

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 6

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 8

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 10

# 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий индустрии туризма и гостеприимства» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в обязательную часть Блока 1 учебных планов по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

**Цели и задачи дисциплины**

**Цель** изучения дисциплины – состоит в том, чтобы дать магистру знания о сущности и основном содержании процессов и систем в гостиничной деятельности, рассмотреть основные критерии моделирования оптимизации бизнес-процессов. Подготовить магистров к умению проектировать и анализировать процессы гостиничной деятельности, улучшать и повышать эффективность работы предприятия сферы гостеприимства.

**Задачи изучения дисциплины-** приобретение систематизированных знаний об управлении процесса бизнеспланирования; - овладение практическими навыками бизнес-планирования, методами и способами разработки бизнес-плана; - проведение проектного анализа при создании или развитии предприятия индустрии гостеприимства.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений | ОПК-5. | ОПК-5.1. Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания | основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания, оптимизацию их бизнес-процессов | определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания, оптимизацию их бизнес-процессов | навыками определения основных факторов внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания, оптимизацию их бизнес-процессов | Контактная работа: Лекции Практические занятия Самостоятельная работа |
| | | ОПК-5 .2 Обеспечивает обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия сферы гостеприимства и общественного питания, приоритетных направлений его деятельности | основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания, оптимизацию их бизнес-процессов | обосновывать и осуществлять основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания, оптимизацию их бизнес-процессов | навыками обоснования и осуществления основных направлений работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания, оптимизацию их бизнес-процессов | |
| | | ОПК-5 .3 Оценивает экономическую | экономическую эффективность | оценивать экономическую эффективност | навыками оценки экономической эффективности | |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| | | эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания | управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания, оптимизацию их бизнес-процессов | ь управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания, оптимизацию их бизнес-процессов | управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания, оптимизацию их бизнес-процессов | |

## 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической | | |
| ***Очная форма*** | | | | | | | | | | | |
| *Раздел 1.* Характеристика бизнес-процессов, функционирующих на различных уровнях | 6 | | | 6 | | | | | | **60** | Отчет по ситуационному практикуму/40 Деловая игра /20 |
| *Раздел 2* Практика управления бизнес-процессами | 6 | | | 6 | | | | | | **60** | Отчет по ситуационному практикуму/40 |
| **Всего:** | **12** | | | **12** | | | | | | **120** | **100** |
| **Контроль, час** | | | | | | | | | | | **зачёт** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **144** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **4** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Первый раздел «Характеристика бизнес-процессов, функционирующих на различных уровнях» охватывает круг вопросов, связанных с характеристикой основных видов бизнес-процессов (управляющих, операционных, поддерживающих), возникающих в процессе деятельности организации, характерных для отраслей и макроэкономик, выявлением особенностей данных бизнес-процессов и факторов, определяющих их эффективность, а также характеристикой основных параметров оценки бизнес-процессов различного уровня.

Второй раздел «Практика управления бизнес-процессами различных уровней» предполагает овладение навыками поиска путей оптимизации бизнес-процессов, в т.ч. при разработке различных функциональных стратегий, планов и программ развития на уровне предприятия, отрасли и макроэкономики, а также оценки организационных изменений бизнес-процессов.

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

Тавасиева, З. Р. Управление бизнес-процессами : учебник : [16+] / З. Р. Тавасиева ; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва : Прометей, 2025. – 306 с. : ил., табл. – https://www.iprbookshop.ru

***Дополнительная литература:***

1. Синявский, Н. Г. Бизнес-процессы: моделирование и регламентация : учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.04.01 «Экономика», направленность программы магистратуры «Бизнес-аналитика» : [16+] / Н. Г. Синявский ; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва : Прометей, 2024. – Часть 1. – 198 с. : ил., табл. – https://www.iprbookshop.ru

2. Халатян, С. Г. Моделирование бизнес-процессов в коммерции и маркетинге : учебное пособие : [16+] / С. Г. Халатян, Н. Р. Хачатурян ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2023. – 144 с. : ил. – https://www.iprbookshop.ru

### 5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | Электронно-библиотечная система BOOK.ru | https://book.ru/ |
| 2 | Электронно-библиотечная система ZNANIUM | http://znanium.com/ |

### 5.2. Описание материально-технической базы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

• Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;

• Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

• Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

# 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | ***Ситуационный практикум*** | 40-20 - Активное участие в процессе, выступление логично и аргументировано<br>19-1 - Участие в процессе в определенной роли, выступление в основном логично, недостаточная аргументация |
| 2 | ***Деловая игра*** | 20 – студент принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре;<br>16 - студент принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре<br>12- студент принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре<br>8– студент принимает участие в работе группы, однако предлагает не аргументированные, не подкрепленные фактическими данными решения; демонстрирует слабую информационную готовность<br>0 – студент не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы |

### *Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости*

***<u>Типовые задания к ситуационному практикуму</u>***

Кейс – **Управление качеством в компании Скотт'сОтелс Лимитед**

**Описание ситуации:** Скотт'с Отеле Лимитед (Скотт'с) является вспомогательной структурой Скотт'сХоспиталити Инкорпорейтед и полностью принадлежит ей. Последняя - это одна из основных канадских корпораций, которая имеет рестораны, фотомастерские, совершает транспортные операции в Канаде и США. В Великобритании ей принадлежат компании производства продуктов питания Перфект Пицца, Хоум Рокси, а также торговые центры Куртландс.

Двадцать лет компания Скотт'с управляла своими отелями через франчайзинговое соглашение с компанией Холидей Инн. С конца 80-х годов, когда соотношение спрос - предложение претерпело изменения, собственные исследования, проведенные компанией, показали, что потенциальное использование клиентами отелей тех или иных торговых знаков будет определяться соотношением удовлетворение - качество места последнего проживания. Тогда стало очевидно, что для обеспечения последовательности для своих отелей компании необходимо было объединиться с торговым знаком, имеющим всемирное признание, и что более существенно, с компанией, имеющей систему качественного обслуживания своих клиентов. Это послужило причиной подписания в 1992 г контракта с американской компанией Мариотт Корпорейшн и перехода к деятельности под торговым знаком последней.

Компания Скотт'с одной из первых начала применять управление качеством начиная с 1989 г. Процесс управления качеством в компании начался с запуска программы так называемых групп качества в трех отелях, а именно в городах Слоу, Кардифф и Глазгоу, которые они намеревались формировать из персонала департаментов отеля на добровольной основе. Через полгода после создания первых групп качества уже одиннадцать отелей компании Скотт'с имели их. Некоторые отели имели четыре или больше групп и требовалась координация между ними. На этом этапе была найдена и сформулирована роль менеджера по обеспечению качества.

Далее в 1990-1991 гг. была применена программа тренинга для поддержки групп качества, которая включала в себя "мозговую атаку", сбор данных и их анализ (причинно-следственный анализ, диаграммы Паретто, гистограммы и др.), мониторинг и наблюдение.

На следующем этапе в 1992-1993 гг. акцент ставился на применении более передовых средств и приемов тренинга. Целью этого являлось обеспечение в более полной форме поддержки команды улучшения качества и персонала отеля в сферах управления процессами и проектом. Партнерство с компанией Мариотт имело некоторые синергические преимущества, особенно связанные с ресурсами для создания всеобщего управления качеством. А что касается программы управления качеством компании Мариотт, то она имела три фазы: первая фаза определяла полномочия работников, вторая - решение

проблем и навыков общения и третья - решение передовых вопросов и мастерство лидеров.

Философия компаний Скотт'с и Мариотт заключалась в принципе - выслушивать клиента, адаптация к улучшениям, инновациям и вовлечение людей в продолжительный процесс улучшения. Этот процесс применения управления качеством включал развертывание структур и процессов, которые ставили ударение на улучшение качества через работу командой на каждом уровне организации. Это изменило организационную культуру так, что успехи, связанные с управлением качеством, теперь включались в месячные отчеты и обзоры деятельности на квартал. Все это демонстрирует связь между планированием на уровне молодой группы корпоративного управления качеством и структурой улучшения качества обслуживания в отеле, которая включает менеджеров, руководителей и персонал департаментов и междепартаментной деятельности. Молодая группа включает директоров компании, представителей, обеспечивающих качество, и высшее руководство, ответственное за составление годового плана управления качеством компании. Генеральные менеджеры всех отелей должны обсуждать его перед завершением составления плана, чтобы затем каждый генеральный менеджер воспользовался им перед составлением своего собственного плана улучшения качества на уровне отеля или департамента.

В период между октябрем 1992 г. и январем 1993 г. компания Скотт'с в общем количестве провела 25 тыс. ч тренинга, что составляет примерно 12 ч на одного работника. Целью такого большого внимания к тренингу работников служило доведение до них принципов всеобщего качественного обслуживания, по которым ключевая роль отводится выслушиванию клиентов работниками. Компания разработала свою программу тренинга - "Путеводитель качества для искателей удачи", состоящую из шести модулей. Она описывает качество как процесс продолжительного улучшения. Инфраструктура всеобщего управления качеством компании была упрощена для наилучшего понимания того, что наиболее важно в действительности с точки зрения гостя. Эти вопросы формируют основу стратегии обслуживания.

Стратегия обслуживания сосредоточена в месте встречи клиентов и работников, здесь сосредоточено внимание также групп качества, пытающихся поддержать конкурентное преимущество путем продолжительного усовершенствования. Здесь признается, что маркетинг и продажа могут только надеяться привлечь новых клиентов и только с помощью обслуживания клиентов и превышения их ожиданий могут убедить клиентов возвращаться еще раз. В разных ситуациях философия всеобщего управления качеством в равной мере относится к управлению издержками и генерации доходов.

**Задание: Обсудите ситуацию, Выделите основные проблемы и достоинства созданной системы качества обслуживания. Составьте схему бизнес-процесса управления качеством организации**

**Деловая игра**

**Деловая игра –«План развития гостиничного предприятия»**

**Содержание задания**

**Вид проекта:** практико-ориентированный

**Назначение проекта:** профессиональная подготовка магистра

**Сущность проекта:** научно-исследовательская, аналитическая и проектная деятельность студентов, направленная на формирование и закреплению навыков и умений разработки

планов и программ развития гостиничного предприятия, а также информационно-аналитическая деятельность студента, способствующая формированию навыков и умений сбора, обработки и анализа информации.

**Проблема, требующая проектного решения:** разработка плана (программы) развития гостиничного предприятия (по выбору студента)**.**

**Задачи проекта:**

- разработать план (программу) развития гостиничного предприятия;

- провести оценку эффективности выбранных решений.

Для разработки плана (программы) развития гостиничного предприятия (ГП) необходимо:

1. Поставить стратегические цели и выработать задачи по их достижению.

2. На основе выявленных недостатков и достоинств разработать стратегические направления развития ГП с учетом достижения поставленных целей.

3. По предложенным направлениям разработать мероприятия реализации стратегических решений (в динамике на 5 лет).

4. Разработать систему показателей оценки эффективности и результативности стратегического управления ГП в рамках предложенных стратегических решений.

5. Разработать систему мониторинга реализации предложенного плана

## 6.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| Зачет представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя.<br>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающегося принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;<br>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;<br>Задания №3 – задания на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины | Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br>**«Зачтено»**<br>**– 90-100** – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>**– 70 -89** – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Ход решения заданий правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>**– 50 - 69** – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задание решено частично.<br>**«Не зачтено»**<br>**– менее 50** – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены. |

***<u>Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся</u>***

1.Сущность и понятие бизнес-процесса организации.

2. Сущность и понятие отраслевых бизнес-процессов. Основные отличия.

3. Сущность и понятие региональных (муниципальных, федеральных) бизнеспроцессов. Основные отличия.

4. Характеристика основных элементов бизнес-процесса.

5. Основные этапы проектирования бизнес-процесса.

6. Процессный и функциональный подход к проектированию бизнес-процессов.

7. Последовательность моделирования бизнес-процессов.

8.Управляющие бизнес-процессы.

9.Поддерживающие бизнес-процессы

10 Основные отличия поддерживающих бизнес-процессов предприятия, отрасли, экономики.

11. Функциональные бизнес-процессы предприятия.

12. Особенности бизнес-процессов регионального (муниципального) уровня.

13. Особенности бизнес-процессов, протекающих в экономике.

14. Этап описания бизнес-процесса: составные части и последовательность действий.

15. Документирование бизнес-процесса: роль в проектировании бизнес-процессов.

16. Пути оптимизации бизнес-процессов.

17. Система показателей оценки бизнес-процессов предприятия.

18. Система показателей оценки бизнес-процессов отрасли.

19. Система показателей оценки бизнес-процессов экономики.

20. Планирование и программирование бизнес-процессов на различных уровнях (предприятие, отрасль, экономика).

Технико-экономическое обоснование проектирования бизнес-процесса.

22. Экономические процессы организации.

23. Понятие и роль стратегического управления в формировании процессного подхода к управлению.

24. Социальные бизнес-процессы организации.

25.. Человеческий фактор в формировании бизнес-процессов организации.

26. Понятие и виды рисков в формировании процессов организации.

27. Процессный подход и сеть процессов организации.

28. Требования, определяющие бизнес-процесс организации.

29. Основные процессы предприятий, описание, характеристика.

30. Вспомогательные процессы предприятия, описание, характеристика.

31. Понятие и сущность организации производства.31. Законы и закономерности производственных систем.

32 Основные принципы организации производства, их классификация, характеристика.

33. Характеристика современных производственных структур, предприятий.

34. Характеристика производственного процесса.

35. Основные элементы системы качества, понятие, краткая характеристика.

36. Основные принципы менеджмента качества.

37. Бизнес-процесс - сбыт продукции (услуг), характеристика, основные положения.

38. Управление бизнес-процессами.

39. Существующие методики описания бизнес-процессов.

40. Значимость бизнес-моделирования для современных предприятий.

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Персонал-технологии в сфере гостеприимства»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ ..... 3

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... 4

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 6

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 8

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 10

## 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Персонал-технологии в сфере гостеприимства» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в учебные планы по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело и входит часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1.

Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре.

**Цели и задачи дисциплины**

**Цель** изучения дисциплины – состоит в том, чтобы рассмотреть круг вопросов, связанных с обеспечением высокого качества услуг в сфере гостеприимства на основе теоретических основ управления персоналом в гостиничном бизнесе, этапы развития профессиональной карьеры персонала, профессионализм сотрудников.

**Задачи изучения дисциплины-**

-изучить углубленный анализ системы профессионального развития персонала на примере современных гостиничных комплексов и анализ системы профессионального развития персонала.

-рассмотреть формы и методы совершенствования качества работы персонала гостиницы, а также взаимосвязь профессиональных стандартов и повышения квалификации

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели: | УК-3. | УК-3.1 Планирует командную работу и формулирует цели, задачи; | - организацию и принципы командной работы, ее цели и задачи | - планировать командную работу и формулировать цели, задачи | - навыками планирования командной работы, формулировкой целей, задач | Контактная работа: Лекции Практические занятия Самостоятельная работа |
| | | УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели; | - способы организации работы команды для достижения поставленной цели | - организовать работу команды для достижения поставленной цели | - навыками организации работы команды для достижения поставленной цели | |
| | | УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы. | - методы контроля выполнения членами команды поставленных задач, способы корректировки работы команды в соответствии с целью работы | - контролировать выполнение членами команды поставленных задач, корректировать работу команды в соответствии с целью работы | - навыками контроля выполнения членами команды поставленных задач, корректировки работу команды в соответствии с целью работы | |
| Способен анализировать и учитывать разнообразие | УК-5. | УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного | - особенности межкульт | анализировать особенности меж- | навыками анализа особенностей | Контактная работа: Лекции Практические |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| культур в процессе межкультурного взаимодействия: | | взаимодействия | урного взаимодействия | культурного взаимодействия | межкультурного взаимодействия | занятия<br>Самостоятельная работа |
| | | УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон; | - профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон | - выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон | - навыками выстраивания профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон | |
| | | УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач. | - недискриминационную среду взаимодействия при выполнении профессиональных задач | - обеспечивать создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач | - навыками обеспечения создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач | |

## 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| ***Очная форма*** | | | | | | | | | | | |
| *Раздел 1.* Система управления персоналом | 3 | 2 | | 2 | | | | | | **20** | Доклад/20<br>Отчет по ситуационному практикуму/20 |
| *Раздел 2* Стратегии управления персоналом | 3 | | | 4 | | | | | | **20** | Отчет по ситуационному практикуму/20 |
| *Раздел 3* Технологии адаптации, мотивации, обучения и развития персонала | 3 | 2 | | 2 | | | | | | **20** | Доклад/20 |
| *Раздел 4* Аттестация и оценка персонала. Управление деловой карьерой персонала | 3 | | | 4 | | | | | | **20** | Отчет по ситуационному практикуму/20 |
| **Всего:** | **12** | **4** | | **12** | | | | | | **80** | **100** |
| **Контроль, час** | **36** | | | | | | | | | | **экзамен** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **144** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **4** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. **Система управления персоналом на гостиничном предприятии**

Персонал-технологии в системе управления организаций сферы гостеприимства. Организационная структура службы управления персонала. Функциональное разделение труда в организациях сферы гостеприимства. Специфические особенности управления персоналом в организациях сферы гостеприимства

2. **Стратегии управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства**.

Кадровая политика. Кадровое планирование. Разработка штатного расписания и организационной структуры в организациях сферы гостеприимства. Технологии подбора и отбора персонала в организациях сферы гостеприимства

**3. Технологии адаптации, мотивации, обучения и развития персонала**

Технологии профессиональной и организационной адаптации персонала в организациях сферы гостеприимства. Технологии мотивации и стимулирования трудовой деятельности персонала в организациях сферы гостеприимства. Технологии обучения и развития персонала в организациях сферы гостеприимства

**4. Аттестация и оценка персонала. Управление деловой карьерой персонала**

Деловая оценка персонала. Аттестация персонала в организациях сферы гостеприимства. Технологии управления деловой карьерой сотрудников в организациях сферы гостеприимства. Технологии оценки эффективности управления персоналом в организациях сферы гостеприимства

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. Управление персоналом организации : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры : [16+] / Е. Н. Валишин, И. А. Иванова, Е. В. Камнева [и др.] ; под ред. М. В. Полевой, В. М. Масловой, Е. В. Камневой ; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва : Прометей, 2021. – 330 с. : ил. – https://www.iprbookshop.ru

**Дополнительная литература:**

1. Дейнека, А. В. Управление персоналом организации : учебник / А. В. Дейнека. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 288 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – https://www.iprbookshop.ru

2. Данилина, Е. И. Инновационный менеджмент в управлении персоналом : учебник / Е. И. Данилина, Д. В. Горелов, Я. И. Маликова. – 5-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 208 с. : ил., табл., схем. – (Учебные издания для бакалавров). – https://www.iprbookshop.ru

### 5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | Электронно-библиотечная система BOOK.ru | https://book.ru/ |
| 2 | Электронно-библиотечная система ZNANIUM | http://znanium.com/ |
| 3 | Практический журнал по кадровой работе «Кадровое дело»: | http://www.kdelo.ru |

### 5.2. Описание материально-технической базы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

• Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;

• Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

• Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | ***Доклад*** | 20-10 – доклад производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом; автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался, автор отвечает на вопросы, показано владение специальным аппаратом, четкость выводов - полностью характеризуют работу<br>9-5 – доклад четко выстроен, демонстрационный материал использовался в докладе, доклад хорошо оформлен, но есть неточности, не может ответить на большинство вопросов, выводы нечетки<br>4-1 – доклад рассказывается, но не объясняется суть работы, представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно, не может четко ответить на вопросы |
| 2 | ***Ситуационный практикум*** | 20-10 - Активное участие в процессе, выступление логично и аргументировано<br>9-1 - Участие в процессе в определенной роли, выступление в основном логично, недостаточная аргументация |

***Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости***

***<u>Типовые темы для доклада</u>***

1. Особенности управления персоналом на предприятиях гостеприимства
2. Особенности рынка труда сферы гостеприимства
3. Требования к персоналу предприятий гостеприимства
4. Профессиональные стандарты
5. Требования к персоналу согласно классификации
6. Основные подходы к формированию штатного расписания
7. Основные этапы процедуры разработки штатного расписания.
8. Положение о штатном расписании и методы его разработки

9. Характеристика технологий подбора и отбора персонала
10. Внешние источники подбора персонала
11. Внутренние источники подбора персонала.
12. Резюме и его анализ
13. Технологии проведения собеседования
14. Методы определения проф. пригодности
15. Испытательный срок и технологии оценки результатов прохождения испытательного срока

***Типовые задания для ситуационного практикума***

1. Гостиница в центре г. Москва имеет самый высокий процент текучести кадров среди горничных. За 2014 год уволилось 30 горничных; за полгода 2015 ода – 17 человек. Потребность в горничных, согласно штатному расписанию 20 сотрудников.

Работа горничных достаточно сложная, требующая физической выносливости и усилий. Обучение горничных производится непосредственно на рабочем месте в течение десяти часов. Обучают горничных наставники.

Прием горничных в гостиницу осуществляется отделом кадров без участия руководителя гостиничного хозяйства. Кандидаты заполняют стандартную форму (см. ниже) и проходят собеседование с инспектором отдела кадров, который принимает решение о приеме на работу, утверждаемое начальником отдела кадров.

**ВОПРОСЫ**

1. Существует ли, по вашему мнению, связь между высокой текучестью кадров среди горничных и методом их отбора? Как усовершенствовать этот процесс?

2. Рассчитайте процент текучести горничных.

3. Кого из кандидатов, данные на которых приведены в табл. 1, вы бы приняли на место горничной?

4. Какую информацию вы использовали? Какая информация оказалась лишней? Какой информации не достаточно для принятия решения?

**2.** Менеджер по персоналу находится на полпути к достижению конечной цели своей карьеры. В гостинице наметились структурные изменения, которые могут привести к непредвиденным ранее дополнительным перестановкам.

**Постановка задачи.**

Менеджеру необходимо дать оценку сложившейся ситуации в организации и взвесить свои возможности и перспективы продвижения по службе.

Разработайте для менеджера личный план карьеры.

**6.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| Экзамен представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя:<br><br>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;<br>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;<br>Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины | Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br><br>**-90 и более (отлично)** – ответ правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>**-70 и более (хорошо)–** ответ в целом правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Ход решения задания правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>**-50 и более (удовлетворительно)–** ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены частично.<br>**-Менее 50 (неудовлетворительно**)– ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены |

***<u>Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся</u>***

1. Понятие «Персонал-технологий» в гостиничном деле. Характеристика групп технологий управления человеческими ресурсами в организациях сферы гостеприимства.

2. Нормативно-методологические документы, регламентирующие технологии управления персоналом в организациях сферы гостеприимства.

3. Основные концепции управления персоналом.

4. Планирование численности персонала в организациях сферы гостеприимства

5. Управленческие воздействия на персонал в гостиничном деле.

6. Рынок труда предприятий гостеприимства и его характеристики.

7. Особенности философии управления персоналом в различных странах.

8. Назначение, цели, функции и организационная структура системы управления персоналом в организациях сферы гостеприимства.

9. Кадровая служба в системе управления персоналом в организациях сферы гостеприимства.

10. Документационное обеспечение системы управления персоналом в организациях сферы гостеприимства.

11. Кадровая политика организации: теория и практика.

12. Кадровое планирование в организациях сферы гостеприимства.

13. Формирование организационной структуры в организациях сферы гостеприимства.

14. Технологии формирования вовлеченности персонала в организациях сферы гостеприимства.

15. Технологии построения эффективных команд в организациях сферы гостеприимства.

16. Социальная политика предприятия гостеприимства и ее использование в управлении человеческими ресурсами.

17. Персонал-технологии отбора и подбора персонала в организациях сферы гостеприимства.

18. Состав и структура затрат (издержек) на персонал, их назначение и классификация.

19. Внешние и внутренние источники подбора персонала.

20. Социальные сети как инструмент подбора персонала для организаций сферы гостеприимства.

21. Технологии анализа резюме и анкет при подборе персонала в организациях сферы гостеприимства.

22. Технологии проведения интервью с кандидатами. Виды собеседований.

23. Технологии тестирования при подборе персонала в организациях сферы гостеприимства.

24. Характеристика компетенций работников в организациях сферы гостеприимства.

25. Технологии формирования кадрового резерва в организациях сферы гостеприимства.

26. Классификация видов увольнения и мероприятий по высвобождению персонала. Процедура увольнения.

27. Технологии разрешения трудовых споров в организациях сферы гостеприимства.

28. Технологии решения конфликтов в организациях сферы гостеприимства.

29. Технологии социализации и трудовой адаптации персонала в организациях сферы гостеприимства.

30. Положение об адаптации персонала. Лучшие практики адаптации в организациях сферы гостеприимства.

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Технологии профессиональных коммуникаций»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ ..... 3

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... 4

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 6

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 10

## 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Технологии профессиональных коммуникаций» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в учебные планы по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело и входит часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1.

Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре.

**Цели и задачи дисциплины**

**Цель** изучения дисциплины – формирование умений и навыков в области технологии профессиональных коммуникаций, овладение студентами профессиональными компетенциями, способствующими его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда.

**Задачи изучения дисциплины-**

- дать знания и сформировать умения в области деловых коммуникаций и их реализации в процессе общения и взаимодействия с другими людьми;
- повысить коммуникативную компетентность;
- повысить уровень навыков выступлений перед публикой, эффективного решения конфликтов, проведения переговоров.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия: | УК-4. | УК-4.1. Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты; | современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия | применять современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия | современными профессиональными коммуникативными технологиями для академического и профессионального взаимодействия | Контактная работа:<br>Лекции<br>Практические занятия<br>Самостоятельная работа |
| | | УК-4.2. Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях. | современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях | использовать современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях | навыками использования современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях | |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | УК-5. | УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия; | особенности межкультурного взаимодействия | анализировать особенности межкультурного взаимодействия | навыками анализа особенностей межкультурного взаимодействия | Контактная работа:<br>Лекции<br>Практические занятия<br>Самостоятельная работа |
| | | УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон. | профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон | выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон | навыками выстраивания профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон | |

## 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| ***Очная форма*** | | | | | | | | | | | |
| Система коммуникаций в гостиничном бизнесе | 2 | 2 | | | | | | | | 14 | Доклад/20 |
| Профессиональный деловой дискурс в гостиничном дискурсе | 2 | | 2 | | | | | | | 14 | Отчет по ситуационному практикуму/20 |
| Научный дискурс (на примерах научных дискурсов, отражающих специфику индустрии гостеприимства) | 2 | 2 | | | | | | | | 14 | Доклад/20<br>Отчет по ситуационному практикуму/20 |
| Коммуникативно-сопровождающий дискурс (на примере профессиональных коммуникаций предприятий индустрии гостеприимства) | 2 | | 2 | | | | | | | 14 | Отчет по ситуационному практикуму/20 |
| | **8** | **4** | **4** | | | | | | | **56** | **100** |
| **Контроль, час** | **36** | | | | | | | | | | **экзамен** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **108** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **3** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. **Система коммуникаций в гостиничном бизнесе**

Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма. Система коммуникаций в гостиничном бизнесе. Правила композиции и содержания делового дискурса в гостиничном бизнесе. Взаимодействия со СМИ

2. **Профессиональный деловой дискурс в гостиничном дискурсе**

Структура дискурса. Монологический и диалогический дискурс. Речевые стратегии и тактики. Этика и этикет профессионального общения в индустрии гостеприимства, особенности межкультурных коммуникаций. Стилистические средства современного делового дискурса в сфере гостиничного бизнеса. Язык рекламы

3. **Научный дискурс (на примерах научных дискурсов, отражающих специфику индустрии гостеприимства)**

Научный стиль и его средства в современных профессиональных коммуникациях в сфере индустрии гостеприимства. Составление письменного текста научно-делового характера с отражением специфики гостиничного бизнеса. Актуальность темы научного исследования. Обзор научной литературы по проблемам, перспективам развития индустрии гостеприимства

4. **Коммуникативно-сопровождающий дискурс (на примере профессиональных коммуникаций предприятий индустрии гостеприимства)**

Роды и виды документов в сфере гостиничного бизнеса

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. Маслов, В. Г. Культура русской речи : учебное пособие : [16+] / В. Г. Маслов. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 161 с. – https://www.iprbookshop.ru

**Дополнительная литература:**

1. Дейнека, А. В. Управление персоналом организации : учебник / А. В. Дейнека. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 288 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). https://www.iprbookshop.ru

2. Данилина, Е. И. Инновационный менеджмент в управлении

персоналом : учебник / Е. И. Данилина, Д. В. Горелов, Я. И. Маликова. – 5-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 208 с. : ил., табл., схем. – (Учебные издания для бакалавров). – https://www.iprbookshop.ru

### 5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | Электронно-библиотечная система BOOK.ru | https://book.ru/ |
| 2 | Электронно-библиотечная система ZNANIUM | http://znanium.com/ |
| 3 | Практический журнал по кадровой работе «Кадровое дело»: | http://www.kdelo.ru |

### 5.2. Описание материально-технической базы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

### 5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

• Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;

• Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

• Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

# 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | ***Доклад*** | 20-10 – доклад производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом; автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался, автор отвечает на вопросы, показано владение специальным аппаратом, четкость выводов - полностью характеризуют работу<br>9-5 – доклад четко выстроен, демонстрационный материал использовался в докладе, доклад хорошо оформлен, но есть неточности, не может ответить на большинство вопросов, выводы нечетки<br>4-1 – доклад рассказывается, но не объясняется суть работы, представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно, не может четко ответить на вопросы |
| 2 | ***Ситуационный практикум*** | 20-10 - Активное участие в процессе, выступление логично и аргументировано<br>9-1 - Участие в процессе в определенной роли, выступление в основном логично, недостаточная аргументация |

### *Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости*

***<u>Темы для доклада</u>***

1. Особенности развития мини-отелей
2. Современные тренды в дизайне отелей
3. Обзоры отелей для размещения туристов-студентов
4. Презентация услуг, предоставляемых отелем
5. Презентация отеля
6. Особенности развития гостиничного бизнеса в российских городах и регионах
7. Укрепление позиции отеля в условиях конкуренции (на конкретном примере)

***Типовые задания для ситуационного практикума***

1. Гостиничный холдинг ведет переговоры с Туроператором. Речь идет об изменении пункта договора, касающегося брони гостиничного фонда. Смоделируйте коммуникативную ситуацию; представьте модель деловой беседы специалиста и клиента. Охарактеризуйте речевое поведение коммуникантов.

**2.** Представьте фрагмент диалога специалиста и гостя. Специалист объясняет гостю преимущества использования цифровых коммуникаций в оформлении номера.

## 6.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

| **Краткая характеристика оценочного средства** | **Критерии оценки, балл** |
|---|---|
| Экзамен представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя:<br><br>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;<br>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;<br>Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины | Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br><br>**-90 и более (отлично)** – ответ правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>**-70 и более (хорошо)–** ответ в целом правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Ход решения задания правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>**-50 и более (удовлетворительно)–** ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены частично.<br>**-Менее 50 (неудовлетворительно)**– ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены |

***Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся***

1. Отличительные особенности современного русского литературного языка

2. Языковая норма

3. Функциональные стили современного русского литературного языка

4. Публицистический стиль и его средства в современных коммуникациях.

5. Научный стиль и его средства в современных коммуникациях.

6. Официально-деловой стиль и его средства в современных коммуникациях.

7. Профессиональные коммуникации. Определение. Типология дискурсов

8. Модели деловых культур

9. Аргументация как фигура мысли. Тезисы и аргументы в профессиональной речи

10. Теория культурных измерений Г.Хофстеде

11. Типология корпоративных культур. Классификация Ф.Тромпенаарса

12. Особенности речевого этикета при приветствии, расставании, представлении.

13. Аргументация как фигура мысли. Тезисы и аргументы в профессиональной речи.

14. Телефонный разговор, правила этикета.

15. Особенности институционального монологического делового дискурса

16. Пресс-релиз как документ PR

17. 14. Рекламное сообщение. Структура, содержание, языковые средства

18. Классификация СМИ

19. Визуальные СМИ. Классификация, достоинства, недостатки

20. Аудиальные СМИ. Классификация, достоинства, недостатки

21. Аудиовизуальные СМИ. Классификация, достоинства, недостатки

22. Система коммуникаций

23. Телефонный разговор, правила этикета.

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ ..... 3

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... 4

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 8

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 10

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 10

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 13

# 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в учебные планы по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело и входит часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1.

Дисциплина изучается на 1и 2 курсе во 1,2,3 семестре.

**Цели и задачи дисциплины**- Изучение дисциплины базируется на знаниях, сформированных в процессе изучения иностранного языка в вузе. Изучению дисциплины предшествуют разные виды речевой деятельности: говорение, чтение, аудирование, письмо.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | УК-4 | УК-4.1 Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты | иностранный язык на уровне профессионального общения и письменного перевода, что обеспечивается за счет знаний: основной терминологии по специальности; основных грамматических явлений, характерных для профессиональной речи; отличительные особенности корпоративного сознания в странах изучаемого языка для результативной коммуникации с зарубежными партнерами. | самостоятельно приобретать и использовать новые знания и умения, что достигается за счет умения: вести диалогическую и монологическую речь с использованием лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях неофициального и официального общения, выбирать общую стратегию перевода с учетом его цели и характеристики текста-оригинала; соотносить аббревиатуры, символы, формулы и др. с аналогами в родном языке; компенсировать при переводе недостаток в предметных, языковых и деловых знаний с помощью справочных материалов, в | навыками публичных деловых и научных коммуникаций, что предполагает владение: навыками работы со словарем для чтения и понимания прагматических текстов и текстов по узкому профилю специальности; основными навыками письма для ведения переписки в сфере профессиональной деятельности; навыками речевого общения с целью использования их в профессиональных дискуссиях, конференциях, переговорах, интервью и других видах речевой | Контактная работа: Лекции Практические занятия Самостоятельная работа |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| | | | | том числе словарей разных типов; распознавать и употреблять в устных и письменных высказываниях основную терминологию своей узкой специальности. | деятельности; грамматическими навыками, обеспечивающими коммуникацию общего характера без искажения смысла при письменном и устном общении. | |
| | | УК-4.2 Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях. | особенности научного и официально-делового стиля речи стран изучаемого языка на грамматическом (морфологическом и синтаксическом) и лексическом уровне (профессиональные клише, профессиональный жаргон, лексика для написания и устного изложения научных исследований) | выбрать подходящий для ситуации лексико-грамматический материал; создавать письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; организовать обсуждение и представлять результаты своей исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвовать в академических и профессиональных дискуссиях | навыками представления результатов индивидуальной и групповой деятельности и в профессиональной сфере на иностранном языке; навыками применения подходящих коммуникативных технологий для решения профессиональных задач; навыками представлять результаты своей исследовательской деятельности и на иностранном языке | |
| Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе | **УК-5** | УК-5.1 Анализирует особенности межкультурного взаимодействия | основы делового этикета стран изучаемого языка; | анализировать ситуацию для успешного построения диалога при помощи основ | навыками ведения диалога с представителем другой культуры; | |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| межкультурного взаимодействия | | | особенности взаимодействия с иностранцами (особенности приветствия, ведения светской беседы, научных и профессиональных дискуссий, особенности деловой переписки) | межкультурной коммуникации; применить полученные лексико-грамматические знания и опыт практических занятий для соблюдения делового этикета в рамках письменной и устной коммуникации; провести светскую беседу с партнером, написать деловое письмо различного типа, выступить с докладом на научно-практической конференции. | навыками деловой переписки с представителем иной культуры на иностранном языке на профессиональную тему; навыками построения речи в научном и научно-публицистическом стиле. | |
| | | УК-5.2 Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон | влияние культурно-этнических особенностей стран изучаемого языка на ведение диалога в профессиональной деятельности; роль межкультурной коммуникации (вербальной и невербальной) при ведении дискуссии на профессиональные и научно-профессиональные | применить полученные знания о важности учета межкультурных особенностей при построении устного и письменного диалога на научную и профессиональную тематику. | основами прогнозирования диалога с представителями иной культуры для выстраивания успешной коммуникации; основами речевого этикета в рамках межкультурной коммуникации (особенности приветствия и светской беседы в странах изучаемого языка, особенности | |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| | | | темы. | | электронной и традиционной деловой переписки, особенности ведения переговоров по телефону). | |

## 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| **1 семестр** | | | | | | | | | | | |
| *Блок 1. Встречи и контакты* | | | 8 | | | | | | | 28 | Тестовые задания /25 Контрольная работа/25 |
| *Блок 2. Термины и терминология на профуровне.* | | | 8 | | | | | | | 28 | Тестовые задания /25 Контрольная работа/25 |
| **Всего:** | | | **16** | | | | | | | **56** | 100 |
| **Контроль, час** | **0** | | | | | | | | | | **Зачет** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **72** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **2** | | | | | | | | | | |
| **2 семестр** | | | | | | | | | | | |
| *Блок 3. Высшее образование. Обучение в магистратуре.* | | | 8 | | | | | | | 28 | Тестовые задания /25 Контрольная работа/25 |
| *Блок 4. Деловая документация и контракты.* | | | 8 | | | | | | | 28 | Тестовые задания /25 Контрольная работа/25 |
| **Всего:** | | | **16** | | | | | | | **56** | 100 |
| **Контроль, час** | **0** | | | | | | | | | | **Зачет** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **72** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **2** | | | | | | | | | | |
| **3 семестр** | | | | | | | | | | | |
| *Блок 5. Конференции и выставки.* | | | 8 | | | | | | | 32 | Тестовые задания /25 Контрольная работа/25 |
| *Блок 6. Продвижение регионального* | | | 8 | | | | | | | 33 | Тестовые задания /25 Контрольная |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *турпродукта на внутреннем и международном рынках.* | | | | | | | | | | | работа/25 |
| **Всего:** | | | **16** | | | | | | | **65** | **100** |
| **Контроль, час** | **27** | | | | | | | | | | **Экзамен** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **108** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **3** | | | | | | | | | | |
| **По дисциплине** | | | | | | | | | | | |
| **Всего:** | | | **48** | | | | | | | **177** | **100*3** |
| **Контроль, час** | **27** | | | | | | | | | | **Зачет Экзамен** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **252** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **7** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Блок 1. Встречи и контакты**

Тема 1. Тема 1. Стандарты речевого поведения в ситуациях общения с зарубежными партнерами и туристами.

Тема 2. Национальные особенности этикета делового общения в туристическом бизнесе.

**Блок 2. Термины и терминология на профуровне.**

Тема 3. Английские базовые термины в политической, экономической и культурной терминологии.

Тема 4. Основные отечественные и зарубежные термины в сфере комплексного туристического обслуживания.

**Блок 3. Высшее образование. Обучение в магистратуре.**

Тема 5. Обучение в магистратуре по направлению подготовки «Туризм» профиль

«Государственное регулирование сферы туризма».

Тема 6. Обучение за рубежом.

**Блок 4. Деловая документация и контракты.**

Тема 7. Международная переписка.

Тема 8. Контракты с зарубежными партнерами.

**Блок 5. Конференции и выставки.**

Тема 9. Методы обработки и представления информации (реферирование, аннотирование, презентация).

Тема 10. Подготовка и участие в международных конференциях и выставках

**Блок 6. Продвижение регионального турпродукта на внутреннем и международном рынках.**

Тема 11. Структура участников международного туристского рынка.

Тема 12. Деловые встречи и международные переговоры.

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебник для вузов / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 218 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11310-5. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

2. *Мошняга, Е. В.* Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебник для вузов / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 267 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10436-3. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

***Дополнительная литература:***

1. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебник для вузов / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 267 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10436-3. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

### 5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | Роль иностранного языка в профессиональной сфере | https://spravochnick.ru/gosudarstvennoe_i_municipalnoe_upravlenie/rol_inostrannogo_yazyka_v_professionalnoy_sfere/ |
| 2 | Английский язык для путешествий (пороговый уровень) | https://www.hse.ru/edu/dpo/885892195 |

### 5.2. Описание материально-технической базы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к

сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

• Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;

• Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

• Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | Тестовые задания | 25-9 – верные ответы составляют более 90% от общего количества;<br>8-5 – верные ответы составляют 80-50% от общего количества;<br>4-0 – менее 50% правильных ответов |
| 2 | Контрольная работа | 25-9 – верные ответы составляют более 90% от общего количества;<br>8-5 – верные ответы составляют 80-50% от общего количества;<br>4-0 – менее 50% правильных ответов |

### *Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости*

#### *Типовые задания для контрольной работы*

**ARTICLES FOR ANNOTATING**

**Задание 1. Read and translate the article and make the tasks:**

**Article 1.**

**Air Travel – the Budget Way** by Jane Winsley

The railway's dominance of long-distance travel within India may soon be over. No-frills airline Spicejet is luring train passengers with ultra-low fares reminiscent of Ryanair's aggressive marketing. The New Delhi-based company, which only started business in May 2005, is already expanding its fleet with a new order of Boeing 737s. The airline aims to compete with first class rail travel, and sold more than 37,000 tickets online on the first day of business.

Kingfisher airlines, owned by India's beer baron Vijay Mallya, promises models working as flight attendants. Launched just weeks before Spicejet, Kingfisher is aiming slightly more upmarket, with inflight entertainment on every seat, and fine cuisine.

India's pioneering budget carrier, Air Deccan, is going from strength to strength. Set up in 2003, it undercut existing fares by 50% and kick-started the growth of India's domestic market.

No-frills air travel arrives in South-East Asia. A region where up until now national carriers have had virtual monopolies is opening up to the budget flight era. New airlines are using European style Internet booking systems to offer tickets at prices unheard of before. Because the Internet is not yet available throughout the region, tickets can also be

bought through travel agents but under the same system – the earlier you book, the cheaper the ticket.
Air Asia is perhaps the most successful of the new airlines. Set up in 2001, the Kuala Lumpur-based business offers flights within Malaysia and to destinations in Indonesia, Thailand, Cambodia and Philippines.
Budget air travel is having a big impact in Cambodia. Without a main national carrier, Cambodia has an 'open skies' policy and is encouraging new airlines to boost tourism in the country. One company that has capitalised on this is Jet Star Asia, which has routes to the capital Phnom Penh and the tourist centre Siem Reap.
Soaring fuel costs have not prevented Dublin-based airline Ryanair from continuing with its ambitious plans for expansion, including establishing a major hub in Frankfurt, Germany. The other main player EasyJet, based in Luton, near London, is constantly adding new routes and registering record numbers of passengers. The collapse of EUjet in 2005 had many business analysts forecasting a downturn in the fortunes of budget airlines. But the doomed Kent-based carrier, which left over 5000 passengers stranded abroad when it went out of business, has not proved typical of the no-frills market.
Recent start-ups such as Barcelona-based Vueling are giving Spanish airline Iberia a major headache by slashing fares on routes within Europe. Iberia may soon be forced to concentrate on its South American routes and leave Europe to the budget carriers.
Meanwhile the admission of new member states into the European Union has led to a boom in Central and Eastern European-based airlines. Sky Europe is one of the biggest. With bases in Budapest, Krakow, Warsaw, Prague and Bratislava, the company has expanded rapidly since starting up in 2002, and operates on 65 routes throughout Europe.

**Задание 2. Read the annotation samples and underline the key phrases:**
ANNOTATION SAMPLE 1
(Article 1)
***The headline of the article*** *is Air Travel – the Budget Way. The date and place of publication have not been specified.*
*The article offers a brief survey of today's world budget airline industry, with a particular focus on South-East Asia and Europe.*
*The author of the article, Jane Winsley, starts by reporting on the successes of three major Indian no-frills airlines, which threaten to put an end to the railway's dominance of long-distance travel in the country. Further, budget air travel advances in South-East Asia are highlighted and the most successful Asian budget carriers are listed. Finally, the author dwells on some successes of a number of European no-frills airlines such as Ryanair, Easyjet etc.*
*This highly informative article studded with facts and examples is an excellent presentation of the state of play in the global budget airline industry and can be of great use to businesspeople, policy makers, professionals and all those interested in current affairs in the world.*

**Задание 3. Read the annotation samples and underline the key phrases:**
ANNOTATION SAMPLE - 2
(Article 1)
***The title of the article*** *is Air Travel – the Budget Way. The date and place of publication have not been specified.*
*It is reported about today's world budget airline industry. The focus of the article is a South-East Asia and Europe.*
*The author of the article is Jane Winsley. The author starts by telling about the successes of three major Indian no-frills airlines, which threaten to put an end to the railway's*

*dominance of long-distance travel in the country. After that, budget air travel advances in South-East Asia are highlighted. It is noted that the most successful Asian budget carriers are listed. In conclusion, the author tells about some successes of a number of European no-frills airlines such as Ryanair, Easyjet.*
*I find this article interesting and informative. The problem of the article raised by the author is highly important.*

**Тестовые задания:**

| | |
|---|---|
| **1** | **You … to analyze and take into account the diversity of cultures in the process of intercultural communication working in the industry of tourism and hospitality.**<br>**Кол-во правильных ответов - 1** |
| 1 | have |
| 2 | do |
| 3 | should |
| 4 | must |
| **2** | **The bow is the … in Japan.**<br>**Кол-во правильных ответов - 1** |
| 1 | customs |
| 2 | tradition |
| 3 | customary greeting |
| 4 | meeting |
| **3** | **In different cultures the best way to meet people is to … with them.**<br>**Кол-во правильных ответов - 1** |
| 1 | meet |
| 2 | introduce |
| 3 | speaking |
| 4 | socialize |
| **4** | **The cultural cooperation between different countries … greatly over the past century.**<br>**Кол-во правильных ответов - 1** |
| 1 | may not increase |
| 2 | increases |
| 3 | has increased |
| 4 | will not increase |
| **5** | **_____ does it take you to get to any cultural environment?**<br>**Кол-во правильных ответов - 1** |
| 1 | How quickly |
| 2 | When |
| 3 | How long |
| 4 | How far |

## 6.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине «Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций» проводится в форме зачета в 1 и 2 семестрах и в форме экзамена в 3 семестре.

| Процедура оценивания | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|

| Процедура оценивания | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|
| Зачет представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя:<br><br>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;<br>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;<br>Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины | Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-10 баллов<br>Задание 2: 0-10 баллов<br>Задание 3: 0-20 баллов<br>**Суммарное количество баллов по ТКУ и ПА**<br><br>**«Зачтено»**<br>**-90-100** – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная лексика.<br>**-70-89 –** ответ в целом правильный, логически выстроен, однако, имеются незначительные затруднения в использовании профессиональной лексики.<br>**-50-69 –** ответ в основном правильный, однако, незначительно нарушена логика построения ответа, имеются затруднения в использовании профессиональной лексики.<br><br>**«Не зачтено»**<br>**-Менее 50** – ответ логически выстроен неверно, не используется профессиональная лексика. |
| Экзамен представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя:<br><br>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;<br>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;<br>Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины | Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-10 баллов<br>Задание 2: 0-10 баллов<br>Задание 3: 0-20 баллов<br>**Суммарное количество баллов по ТКУ и ПА**<br><br>**-90 и более (отлично)** – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная лексика.<br><br>**-70 и более (хорошо)–** ответ в целом правильный, логически выстроен, однако, имеются незначительные затруднения в использовании профессиональной лексики.<br><br>**-50 и более (удовлетворительно)–** ответ в основном правильный, однако, незначительно нарушена логика построения ответа, имеются затруднения в использовании профессиональной лексики.<br><br>**-Менее 50 (неудовлетворительно)**– ответ логически выстроен неверно, не используется профессиональная лексика. |

## ***Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся***

**Блок 1. Встречи и контакты**

**Аудирование**

**Вопросы 1-20**

***Complete the dialogues:***

Dialogue 1

- What flights to Boston have you got?
-1 ----------
- What time?
- 2----------
- How much is the tourist class ticket to Boston?
- A single ticket is 50 dollars and a return ticket is 110.
- 3----------

a. I want one single tourist class ticket for Tuesday.
b. There are two flights a week on Tuesday and on Friday.
c. At 11.30 every Tuesday and at 8.30 every Friday.

Dialogue 2.

- Excuse me, where is the ticket office?
- Round the corner.
- Thank you. I want a round trip ticket to Boston.
- 4----------
- First.
- Here it is.
- Porter, will you see to toy luggage, please?
- Where for, sir?
- I'm going to Boston by the 11 o'clock train. First class. I'd like a corner seat in a non-smoker.
- O.K. 5----------
- What time do we get to Boston?
- 6----------
- Thank you for the information.
- Have a comfortable journey.

a. Here we are.
b. What class?
c. The train is due to arrive in Boston at 13.30.

Dialogue 3.

- Hello.7_____
- Of course. Can I help you?
- Yes. I'm looking for a double room for the next three nights. Have you got one available.
- 8----------
- And that's with a bathroom, is it?
- All our rooms have private bathrooms, madam.
- 9----------
- 230 francs per night, madam.
- O.K. The charge is quite acceptable.
- 10----------

a. Just a moment. I'll see.
b. Then fill in the form, please.
c. Do you speak English?
d. And how much is it per night?

Dialogue 4
- Hello.11----------
- I want to travel to Rome for the summer holidays, and I just want an idea of prices and things.
- Just a minute. 12----------
- Well, first of all, how much does a flight cost?
- Our cheapest, flight is with Alitalia, stopping over in Paris. That's 506 pounds.
- 13----------
- Yes, that's return. It's a good price, isn't it?
- Very good. What about the other airlines?
- With the other airlines, it depends on the time of year. ----------
- 14_____
- That's quite an expensive time of year, but if you wait a moment, I'll give you some other prices, just to give you an idea.
- Thanks.

a. What exactly do you want to know?
b. Return?
c. What can I do for you?
d. When do you want to travel?
e. I want to fly out at the end of June and come back about the middle of September.

Dialogue 5.
- Good morning, sir.
- 15_____
- Just a moment, please, sir. Did you make any phone calls from your room?
- Yes.
- 16_____
- I don't know exactly. I'd like to check out now. My name is Mr Green and I was in room 420.

a. How many did you make?
b. Just a moment, I'll have to check with the operator.
c. May I help you?

Dialogue 6.
- Good afternoon. 17_____
- Yes. We have a booking for tonight. The name is Brown.
- Just a moment, please. Yes, that was a double room with bath.
- Yes, that's right.
-18 _____
Then fill in the form. How are you going to pay, sir? In cash or by credit card?
- In cash.
- May I see your passport, please?
- Here you are.
- Thank you, sir. 19_____
Your room number is 306.
- 20----------

a. Would you like to register, please?
b. Thank you.

**c.** May I help you?
d. Here's your key card and your key.

***Вопросы 21 – 30.***

*Задание 2. Match the meaning:*

| | |
|---|---|
| 21. ответственность сторон;<br>22. основные условия;<br>23. форс-мажорные обстоятельства;<br>24. права и обязанности туроператора;<br>25. предмет договора;<br>26. права и обязанности поставщика услуг;<br>27. юридические адреса и реквизиты партнеров.<br>28. туристический продукт<br>29. участники международного туристского рынка<br>30. государственное регулирование сферы туризма | a. tourist product;<br>b. basic conditions;<br>c. participants of the international tourist market;<br>d. responsibility of the parties;<br>e. rights and duties of the tour operator;<br>f. force majeure circumstances;<br>g. state regulation of tourism<br>h. subject of the contract<br>i. rights and obligations of the service provider<br>j. legal addresses and requisites of partners |

**Ключи к тестовым заданиям**
**Промежуточная аттестация (зачет) I семестр**

| | |
|---|---|
| 21. ответственность сторон; | d. responsibility of the parties; |
| 22. основные условия; | b. basic conditions; |
| 23. форс-мажорные обстоятельства; | f. force majeure circumstances; |
| 24. права и обязанности туроператора; | e. rights and duties of the tour operator; |
| 25. предмет договора; | h. subject of the contract; |
| 26. права и обязанности поставщика услуг; | i. rights and obligations of the service provider; |
| 27. юридические адреса и реквизиты партнеров. | j. legal addresses and requisites of partners; |
| 28. туристический продукт | a. tourist product; |
| 29. участники международного туристского рынка | c. participants of the international tourist market; |
| 30. государственное регулирование сферы туризма | g. state regulation of tourism. |

**Промежуточная аттестация (зачет) II семестр**

| | |
|---|---|
| Содержание задания для рубежного контрольно-проверочного тестирования | Контроль проводится в форме тестирования. Целью проведения контроля является определение уровня усвоения студентами пройденного материала и определение уровня развития языковых компетенций за 2 семестр. Задания текущего контроля включают 30 вопросов. Промежуточная аттестация является обязательной. |
| Требования к выполнению задания | 1. В тесте 30 вопросов. Ответы на вопросы теста даются в письменной форме.<br>2. На выполнение одного вопроса студенту дается 2 минуты. |
| Критерии оценки по | Пороги оценок (количество правильных ответов) не менее |

| | |
|---|---|
| содержанию и качеству | 50%<br>Предел длительности всего контроля-60 минут, выбирается только один вариант ответа.<br>Предел длительности ответа на каждый вопрос 2 минуты. |
| Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур | 1. При обработке результатов оценочной процедуры используются ключи тестов, содержащие правильные ответы на тестовые задания.<br>2. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 2х часов после проведения процедуры. |

***Вопросы 1 – 10.***

***Задание I.***
***Read the text and fill in the blanks with the following headlines:***

A. Study abroad affords you the opportunity to make friends around the world.
B. Study abroad expands your worldview.
C. Study abroad will help you develop skills and give you experiences a classroom setting will never provide.
D. Study abroad provides the opportunity to travel.
E. Study abroad can enhance the value of your degree.
F. Study abroad is the optimal way to learn a language.
G. Study abroad allows you get to know another culture first-hand.
H. Study abroad enhances employment opportunities.
I. Study abroad gives you the opportunity to break out of your academic routine.
J. Study abroad helps you to learn about yourself.

**Ten Reasons for Studying Abroad**

Have you considered studying abroad? Here are 10 very excellent reasons why you should take the plunge:

1. F. Study abroad is the optimal way to learn a language.
There is no better and more effective way to learn a language than to be immersed in a culture that speaks the language you are learning. Language learning happens most quickly under these circumstances.
2. ----------. Since studying abroad often puts you on a completely different continent, you are much closer to places you might otherwise not have had the opportunity to visit. Some more structured study abroad programs even have field trips planned in or around the curriculum.
3. ----------. Cultural differences are more than just differences in language, food, appearances, and personal habits. Students who experience cultural differences personally can come to truly understand where other cultures are coming from.
4. ----------. It's an opportunity to discover new strengths and abilities, conquer new challenges, and solve new problems. You will encounter situations that are wholly unfamiliar to you and will learn to adapt and respond in effective ways.
5. ----------. While abroad, you will meet not only natives to the culture in which you are studying, but also other international students who are as far from home as yourself.

6. ----------. Students who study abroad return home with new ideas and perspectives about themselves and their own culture. The encounter with other cultures enables students to see their own culture through new eyes.
7. ----------. Students who study abroad return home with an informed and much less biased perspective toward other cultures and peoples.
8. ----------. Study abroad is likely to be much unlike what you are used to doing as a student. It's also a great opportunity to break out the monotony of the routine you follow semester after semester.
9. ----------. A student who has studied abroad is self-motivated, independent, willing to embrace challenges, and able to cope with diverse problems and situations.
10. ----------. While abroad, you can take courses you would never have had the opportunity to take on your home campus. In addition, study abroad gives your language skills or even a second major without having to take many more additional courses after the return to your home campus.

***Вопросы 11 – 20.***

***Задание 2. Choose the correct variant:***

11. *Allow me to / Let me* introduce myself.
12. I am from Marketing *department / branch*.
13. My presentation will *take / last* ten minutes.
14. Please *feel free to ask / You can ask* questions during the presentation.
15. Today, I am going *to talk /speak* about ….
16. The *aim/objective* of my presentation is to give you an idea of our research.
17. In my presentation I will *focus/concentrate* on the advantages and disadvantages .
18. And now *have a look / let´s look* at the results and conclusions.
19. *In conclusion / at the end* I´d like to thank you for your attention.
20. And now I´ll be happy *to answer/ to ask* your questions.

***III. Вопросы 21-30.***

***Задание 3. Put the parts of the letter in the right order:***

21. Thank you for cooperation.
22. Best regards,
Filippova Olga
23. Please check this information and send me the confirmation of my reservation via e-mail.
24. Please be informed that it will be a late arrival. We would like to check in at 10 p.m.
25. Room type: Two Bedroom Apartment (Non-smoking Preference)
26. E-mail: olgafil4567@gmail.com
27.Arrival Date:09/07/2017
Departure Date: 15/07/2017.
28.Name:Filippova Olga
29.Dear Sir or Madam,
30. I made a reservation of the room in your hotel via www.hotttel.com
My booking number is: 9877

**Ключи к тестовым заданиям**
**Промежуточная аттестация (зачет) II семестр**

| *Ответы к заданию 1.* |
|---|
| 1. - F. Study abroad is the optimal way to learn a language. |
| 2. - D. Study abroad provides the opportunity to travel. |
| 3. - G. Study abroad allows you get to know another culture first-hand. |
| 4. - C. Study abroad will help you develop skills and give you experiences a classroom setting will never provide. |
| 5. - A. Study abroad affords you the opportunity to make friends around the world. |
| 6. - J. Study abroad helps you to learn about yourself. |
| 7. - B. Study abroad expands your worldview. |
| 8. – I. Study abroad gives you the opportunity to break out of your academic routine. |
| 9. – H. Study abroad enhances employment opportunities. |
| 10.- E. Study abroad can enhance the value of your degree. |
| |

| *Ответы к заданию 2.* | *Ответы к заданию 3.* |
|---|---|
| 11. Let me<br>12. branch<br>13. last<br>14. feel free to ask<br>15. speak about<br>16. The aim<br>17. focus<br>18. have a look<br>19. In conclusion<br>20. to answer | 21.- 9. Dear Sir or Madam,<br>22.-10. I made a reservation of the room in your hotel via www.hotttel.com My booking number is: 9877<br>23.- 8. Name: Filippova Olga<br>24. - 6. E-mail: olgafil4567@gmail.com<br>25. - 7. Arrival Date:09/07/2017Departure Date:15/07/2017<br>26. - 5. Room type: Two Bedroom Apartment (Non-smoking Preference)<br>27. - 3. Please check this information and send me the confirmation of my reservation via e-mail.<br>28. - 4. Please be informed that it will be a late arrival. We would like to check in at 10 p.m.<br>29. - 1. Thank you for cooperation.<br>30. - 2. Best regards, Filippova Olga |

**Промежуточная аттестация – экзамен**

**III семестр**

| | |
|---|---|
| Содержание задания для рубежного контрольно-проверочного тестирования | Промежуточная аттестация включает задания по всем видам речевой деятельности: аудирование, чтение, говорение и письмо ( лексико – грамматический тест). Целью проведения контроля является определение уровня усвоения студентами пройденного материала за 1-3 семестры и определение уровня развития языковых компетенций. В него входят задания по темам блоков 1 - 6. |
| Требования к выполнению задания | 1.В тесте 50 заданий. Задания выполняются в устной и письменной форме.<br>2. На выполнение студенту дается 2 часа. |
| Критерии оценки по содержанию и качеству | Пороги оценок (количество правильных ответов)<br>0-24 – неудовлетворительно,<br>25 - 30 - удовлетворительно,<br>31 - 45 – хорошо,<br>свыше 46 - отлично.<br>При выставлении баллов учитываются знания:<br>- основной терминологии по специальности;<br>- основных грамматических явлений, характерных для профессиональной речи. |
| Методика обработки и форматы представления | 1. При обработке результатов оценочной процедуры используются ключи тестов, содержащие правильные ответы на |

| | |
|---|---|
| результатов оценочных процедур | тестовые задания.<br>2. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 2х часов после проведения процедуры. |

**I. Аудирование.**
**Вопросы 1-20**

**Listen to the dialogues and give English equivalents:** (текст приводится полностью для преподавателя)**:**

**Dialogue 1: Discussing a New Contract**

Pavlov: Let`s go into the main question of our today`s discussion. I expect you want to discuss our new contract.
Green: That`s right. Have you seen our latest price-list?
Pavlov: Yes, we have. There is only one thing in it our parties can`t agree to. That is the 5% increase in the price.
Green: Well, you must try to see the price from our point of view. Over the past three years metal prices have gone up. Besides because of the new labour contract, we had to increase wages. Therefore we had to increase the price.
Pavlov: Yes, we have taken this into account and yet your prices seem to be high. We have been in business with your company for a long time and we hoped you would offer us better terms.
Green: I suppose if you could accept in the current year we would reduce the price by 2%.
Pavlov: That is fine, thank you very much.
Green: Are you happy with the new terms and conditions of our future contract?
Pavlov: Yes, quite.
Green: Then I think we can start drawing up our contract.

1.Давайте приступим к основному вопросу нашего сегодняшнего обсуждения.
2.Вы видели наш последний прайс-лист?
3.В нем лишь один момент, с которым наши стороны не могут согласиться. Это пятипроцентное увеличение цены.
4.Кроме того, вследствие принятия нового трудового договора мы увеличили заработную плату.
5.Поэтому мы вынуждены были увеличить цену.
6.Мы сотрудничаем с Вашей компанией долгое время
7.Вы предложите нам лучшие условия.
8. Мы снизим цену на 2%.
9. Вы довольны новыми условиями нашего будущего контракта?
10.Тогда, я думаю, мы можем начать составление нашего контракта.

**Dialogue 2:**

11. Я увидела ваше объявление и хотела бы подобрать тур на конец сентября.
12. Мне нужна путевка на троих.
13. Нам бы хотелось провести хороший и не очень дорогой отпуск.
14. Как насчет поездки в Швейцарию, в горнолыжный курорт в Альпах?
15. Звучит красиво, но лыжи – это не мое.
16. Как долго вы планируете там оставаться?
17. И вы определились окончательно с датами?
18. Давайте посмотрим на лучшие отели Ларнаки в каталоге.

19. Сколько звезд вы хотите?
20. Должно подходить для семьи с ребенком и иметь все необходимые условия.

Good morning! Come in, please, and make yourself comfortable.
- Good morning! I saw your advertisement and I would like to choose a tour for the end of September.
- Yes, we can offer you tours to any country of the world.
- What can you recommend me?
- Are you going by yourself?
- No. I need a trip for three. We are taking our 3-year old baby with us. We'd like to have a good and not very expensive holiday.
- Oh, then I would recommend you to see Paris and Disneyland in September. You can spend unforgettable days there.
- Thank you but we've already been to Paris last year.
- I see. How about going to Switzerland, to a skiing-resort in the Alps? Snow, fresh air, beautiful mountains …
- Mmmm. That sounds quite nice but skiing isn't my cup of tea. Besides, our son is too small for that kind of travelling.
- I agree with you. You'd better go to some warm and exotic place then. How about a tour to Cyprus?
- I think that's the best idea!
- How long are you planning to stay there? And have you finally determined the dates?
- That would be 2 weeks. From the 25th of September till the 9th of October.
- Let's have a look at the best hotels of Larnaka in the catalogue. We need to choose a hotel now. And that's the most important thing, to my mind. How many stars do you want?
- Well, it doesn't matter. It should be nice for the family with a baby and have all necessary conditions.
- Ok. Let me recommend you this 4-star hotel then. It is new, comfortable and located just near the sandy beach. A lot of our customers with children were satisfied with it and its service.
- The pictures are very attractive. I can see a lot of greenery around the hotel and the rooms are spacious, well-equipped and overlooking the Mediterranean sea. Is there a children's club there?
- Yes, there is. There is also childcare and a swimming pool for kids with a slide too.
- Is it expensive? How much does it cost?
- They currently offer a good discount and the room in your case will cost only $50 per night. Breakfast is included.
- That's great! I think we'll take it.
- OK. Then we need to check if there are tickets available for these flights on the days you mentioned.

**II. Говорение.**
**Вопросы 21 - 25.**
Make up the dialogues on the following situations:

21. You are at the information desk. Ask where the baggage claim area is and where you can get a baggage cart. Then ask the information about hotels, prices and transfer.
22. One of you is a travel agent in a travel agency. The other is making a call to book a tour.
23. You are arranging a conference. Make an appointment to some day and place and confirm the details. Travel arrangements involve booking tickets for a plane or train,

transport to and from the airport, booking accommodation, making appointments and arranging meetings.
24. Discuss the advantages and disadvantages of studying in Russia and abroad.
25. You are the clerk in the U.S. bank. A foreigner comes to the U.S. for the first time. He wants to change his money into the U.S. currency. You should explain everything to him.

**III. Чтение.**
**Вопросы 26 -35.**
*Read the text and write if the statements are True or False:*

26. Traveling is an essential part of any business.
27. Even with new communication technology business people have to travel much.
28. It's not important to establish good face-to-face relations with partners, suppliers and customers.
29. The top priority for business travelers is good organization of their business trip.
30. Travel arrangements involve booking tickets for a plane or train, transport to and from the airport, booking accommodation, making appointments and arranging meetings.
31. The first thing which the secretary should do is to learn about the destination and the exact dates of the trip.
32. The dates and times of all the journey, appointments, meetings and events shouldn't be listened carefully in the itinerary.
33. Most businessmen prefer air travel as it saves time.
34. A package tour which combines air tickets and accommodation is a common practice when making travel arrangements.
35. The secretary should take care of the visas, passports and medical insurance in advance

Arrangements of business trips

Traveling is an essential part of any business. Even with new communication technology business people have to travel much as it's particularly important to establish good face-to-face relations with partners, suppliers and customers.
The top priority for business travelers is good organization of their business trip. Generally, that is the responsibility if a Secretary of a Personal Assistant. Travel arrangements involve booking tickets for a plane or train, transport to and from the airport, booking accommodation, making appointments and arranging meetings.

The first thing which the secretary should do is to learn about the destination and the exact dates of the trip. The dates and times of all the journey, appointments, meetings and events should be listened carefully in the itinerary. She should be aware of the number of people who are going to travel and the budget allowed for the trip so that she could book tickets and hotel accommodation properly. Most businessmen prefer air travel as it saves time. Calling a travel agency and booking a package tour which combines air tickets and accommodation is a common practice when making travel arrangements. The secretary should take care of the visas, passports and medical insurance in advance if travel arrangements are made without the involvement of a travel agency.

**IV. Письмо**
**Вопросы 36 – 50**
*Choose the correct variant:*

36. The place to which someone or something is going

a) desperation
b) destruction
c) destination

37. A way planned or followed from one place to another
a) tour
b) haste
c) route
38."Specialty of the house" means ...
a).the dish offered by this particular restaurant
в) the dish offered today
c) a seasonal dish
39. A complaint is ...
a) expression of satisfaction
в) expression of dissatisfaction
c) expression of disappointment
40. Great difficulties, problems
a) friendship
b) hardships
c) discomforts

41. Cheap accommodation, mainly for young people, with, perhaps, 10 or more people sleeping in bunk beds in one room
a) youth hostel
b) youth hotel
c) camp site
42. Go on a long walk in the countryside
a) to trek
b) to ramble
c) to hump
43. The distance covered and the time spent in going from one place to another
a) tour
b) travel
c) journey
44. A place where you can pitch a tent or park a caravan
a) caravan-site
b) holiday camp
c) resort
45. Accommodation like a hotel but cheaper and fewer services
a) youth hostel
b) quest house
c) holiday camp
46. A long journey by sea or in space
a) cruise
b) travel
c) voyage
47. "I'd love a glass of juice." "_____."
a) So would I
b) So I would
c) I am also
48. I think the taxi driver cheated me!
a) You have to make sure that the taxi driver uses the meter.
b) The best way to get to the airport is by taxi.
c) Sometimes you have to wait a long time for a taxi to come.

49. Is it safe to walk alone around here?
a) Yes, we care about your safety.
b) Safety first!
c) Yes, this is a very safe neighborhood.
50. Hmm... that's a little out of my price range.
a) Will you be paying by cash or credit card?
b) OK. Let's see if we can find you something more affordable.
c) OK. When will you be leaving?

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ ..... 3

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... 4

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 7

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 8

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 8

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 11

## 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в учебные планы по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело и входит часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1.

Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре и на 2 курсе в 3 семестре.

**Цели и задачи дисциплины**

- данный курс носит коммуникативно – ориентированный характер и занимает важную позицию в процессе подготовки магистров, а именно, обеспечивает основные навыки и подготовку в области современной коммуникации. Практический характер дисциплины выражается, прежде всего, в его направленности на формирование речевых умений и навыков активного типа. Профессиональная направленность дисциплины реализуется как в широкой базе собственно языковых, лингвострановедческих, стратегических знаний и умений, а также в нацеленности на формирование способности к устной диалогической речи, реализующей цели и задачи профессиональной деятельности.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | УК-4 | УК-4.1 Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты | Основные лексические, грамматические и фонетические нормы для применения их на практике | Реализовать полученные навыки и развивать их самостоятельно; Находить творческие способы для изучения и освоения нового морфологического и синтаксического материала | Основной терминологией и грамматической базой для развития речевых навыков и их реализации в процессе формирования спонтанной, неподготовленной речи | Контактная работа: Лекции Практические занятия Самостоятельная работа |
| | | УК-4.2 Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях. | особенности научного и официально-делового стиля стран изучаемого языка речи на грамматическом (морфологическом и синтаксическом) и лексическом уровне (профессиональные клише, профессиональный жаргон, лексика для написания и устного изложения | выбрать подходящий для ситуации лексико-грамматический материал; создавать письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; организовать обсуждение и представлять результаты своей исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвовать в академических и профессиональных дискуссиях | навыками представления результатов индивидуальной и групповой деятельности и в профессиональной сфере на иностранном языке; навыками применения подходящих коммуникативных технологий для решения профессиональных задач; навыками представлять результаты своей исследовательской | |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| | | | научных исследований) | | деятельности на иностранном языке | |
| Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | **УК-5** | УК-5.1 Анализирует особенности межкультурного взаимодействия | основы делового этикета стран изучаемого языка; особенности взаимодействия с иностранцами (особенности приветствия, ведения светской беседы, научных и профессиональных дискуссий, особенности деловой переписки) | анализировать ситуацию для успешного построения диалога при помощи основ межкультурной коммуникации; применить полученные лексико-грамматические знания и опыт практических занятий для соблюдения делового этикета в рамках письменной и устной коммуникации; провести светскую беседу с партнером, написать деловое письмо различного типа, выступить с докладом на научно-практической конференции | навыками ведения диалога с представителем другой культуры; навыками деловой переписки с представителем иной культуры на иностранном языке на профессиональную тему; навыками построения речи в научном и научно-публицистическом стиле | |
| | | УК-5.2 Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон | влияние культурно-этнических особенностей стран изучаемого языка на ведение диалога в профессиональной деятельности; роль межкультурной коммуникации (вербальной и | применить полученные знания о важности учета межкультурных особенностей при построении устного и письменного диалога на научную и профессиональную тематику | основами прогнозирования диалога с представителями иной культуры для выстраивания успешной коммуникации; основами речевого этикета в рамках межкультурной коммуникац | |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| | | | невербальной) при ведении дискуссии на профессиональные и научно-профессиональные темы | | ии (особенности приветствия и светской беседы в странах изучаемого языка, особенности электронной и традиционной деловой переписки, особенности ведения переговоров по телефону) | |

## 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| **2 семестр** | | | | | | | | | | | |
| *Блок 1. Знакомство и представление* | | | 8 | | | | | | | 28 | Тестовые задания /50 |
| *Блок 2. Мир испанского языка* | | | 8 | | | | | | | 28 | Тестовые задания /50 |
| **Всего:** | | | **16** | | | | | | | **56** | 100 |
| **Контроль, час** | **0** | | | | | | | | | | **Зачет** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **72** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **2** | | | | | | | | | | |
| **3 семестр** | | | | | | | | | | | |
| *Блок 3. Основы деловой коммуникации* | | | 8 | | | | | | | 33 | Тестовые задания /50 |
| *Блок 4. «Научная деятельность в ВУЗе»* | | | 8 | | | | | | | 32 | Тестовые задания /50 |
| **Всего:** | | | **16** | | | | | | | **65** | 100 |
| **Контроль, час** | **27** | | | | | | | | | | **Экзамен** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **108** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **3** | | | | | | | | | | |
| **По дисциплине** | | | | | | | | | | | |
| **Всего:** | | | **32** | | | | | | | **121** | **100*2** |
| **Контроль, час** | **27** | | | | | | | | | | **Зачет Экзамен** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **180** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **5** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Блок 1. Знакомство и представление.**
Тема 1. Вводно-фонетический курс. «Знакомство».
Тема 2. «Мой рабочий день».
Тема 3. «Семья и друзья».
Тема 4. «Мое свободное время».

**Блок 2. Мир испанского языка.**
Тема 5. «Испаноговорящие страны».
Тема 6. «Достопримечательности Испании».
Тема 7. «Шопинг в Испании».
Тема 8. «Мадрид – столица Испании».

**Блок 3. Основы деловой коммуникации.**
Тема 9. «Деловой разговор».
Тема 10. «Деловая переписка».
Тема 11. «Собеседование при устройстве на работу».
Тема 12. «Деловая командировка».

**Блок 4. «Научная деятельность в ВУЗе».**
Тема 13. «Образование в России и в Испании».
Тема 14. «Обучение в магистратуре».
Тема 15. «Подготовка и участие в конференциях. Презентации».
Тема 16. «Организация научной работы».

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. *Демирчян, Л. С. Испанский язык для изучающих туризм и гостиничное дело (B1–B2) : учебник для вузов / Л. С. Демирчян. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13796-5. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru*

2. *Антонюк, Е. В. Испанский язык для делового общения : учебник для вузов / Е. В. Антонюк, Е. В. Карпина. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 302 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18172-2. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru*

***Дополнительная литература:***

*1. Ларионова, М. В. Испанский язык с элементами делового общения для начинающих : учебник и практикум для вузов / М. В. Ларионова, Н. И. Царева, А. .. Гонсалес-Фернандес. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 455 с. —*

*(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19549-1. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru*

**5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»**

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | Роль иностранного языка в профессиональной сфере | https://spravochnick.ru/gosudarstvennoe_i_municipalnoe_upravlenie/rol_inostrannogo_yazyka_v_professionalnoy_sfere/ |
| 2 | Всероссийская государственная библиотека иностранной литературы им. М.И. Рудомино (ВГБИЛ) | www.libfl.ru |

**5.2. Описание материально-технической базы**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

• Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;

• Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

• Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

# 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | Тестовые задания | 50-9 – верные ответы составляют более 90% от общего количества;<br>8-5 – верные ответы составляют 80-50% от общего количества;<br>4-0 – менее 50% правильных ответов |

### *Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости*

#### *Тестовые задания*

**Блок1**

1. Yo (tomar) un par de bocadillos.
a. he tomado  b. ha tomado c. hemos tomado
2. Esta semana (nosotros) (comer) en un restaurante.
a. has comido b. han comido c. hemos comido
3. El camarero nos (dar) una botella de agua mineral.
a. hemos dado b. ha dado c. han dado
4. (Vosotros) (querer) invitar a Carmen a un restaurante.
a. han querido b. habéis querido c. ha querido
5. Voy... la universidad.
a. a b. en c. con
6. Los chicos son ... Austria.
a. de b. con c. sobre
7. Vivimos ... España.
a. en b. de c. sobre
8. Este libro es ... José.
a. de b. con c. en
9. Mañana (hablar, nosotros)... con el profesor.
a. hablamos b. hablaremos c. hablarán
10. El mes que viene (volver, ellos) ... de sus vacaciones.
a. volverán b. han vuelto c. vuelve
11. La semana que viene (escribir, tú) ... a tu abuela.
a. has escrito b. escribirás c. escribo
12. Ellos ... dan los catálogos (a vosotros).
a. os b. nos c. les
13. El _____da el periódico "Hoy" (a ellos).
a. le b. los c. les
14. María no _____contesta (a Ud).
a. le b. los c. les
15. _____escribo una carta (a él).

a. le b. lo c. les
16. El no ... mal todo el día.
a. estuvo b. estuviste c.estuvieron
17. Ayer yo ... comprar aquel traje.
a. quise b. quiero c. quiso
18. (él)
a) aprendió b) aprendiste c) aprendieron
19. (tú)
a) viste b) vimos c) vi
20. Tú también ... muchas compras ayer.
a. haces b. haciste c. hiciste

**Блок 2**

1. ¿(Trabajar) usted mucho?
a. han trabajado b. ha trabajado c. has trabajado
2. ¿Quién (tener que) pagar la cuenta?
a. ha tenido b. han tenido c. hemos tenido
3. Mercedes (volver) temprano hoy.
a. han vuelto b. habéis vuelto c. ha vuelto
4. ¿Dónde (poner) usted el menú?
a. ha puesto b. habéis puesto c. han puesto
5. Vamos ... el concierto de música clásica.
a. a b. en c. con
6. ¿... dónde venis?
a. en b. de c. sobre
7. ¿Dónde viven Pilar y Paco? Viven ... Madrid.
a. a b. en c. con
8. ¿... dónde van ustedes?
a. sobre b. con c. a
9. El año próximo (estudiar, vosotros) ... en París.
a. estudiaréis b. estudiarán c. estudiará
10. Mis padres (trabajar) ... en Rusia dentro de un mes.
a. trabajas b. trabajarán c. han trabajado
11. Los estudiantes (traducir) ... un artículo en la clase de mañana.
a. han traducido b. traducen c. traducirán
12. El director va a telefonear____ (a ellas).
a. las b. nos c. les
13. El profesor ____saluda (a nosotros).
a. os b. nos c. les
14. Manolo _____compra revistas (a Uds.).
a. os b. nos c. les
15. _____doy un papel (a ella)
a. le b. la c. les
16.Gaudí _____ La Sagrada Familia en Barcelona.
a. construyó b. construí c. construya
17.Camilo José Cela _____ el Premio Nobel en 1989.
a. recibí b. recibió c. recibieron
18.Uds.
a. fui b. fueron c. fue
19.vosotros
a) pusimos b) pusisteis c) pusieron
20. Yo _____muchas compras ayer.

a. hago b. hacé c. hizo

## 6.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета во 2 семестре и в форме экзамена в 3 семестре.

| Процедура оценивания | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|
| Зачет представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя:<br><br>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;<br>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;<br>Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины | Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-10 баллов<br>Задание 2: 0-10 баллов<br>Задание 3: 0-20 баллов<br>**Суммарное количество баллов по ТКУ и ПА**<br><br>**«Зачтено»**<br>**-90-100** – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная лексика.<br>**-70-89 –** ответ в целом правильный, логически выстроен, однако, имеются незначительные затруднения в использовании профессиональной лексики.<br>**-50-69 –** ответ в основном правильный, однако, незначительно нарушена логика построения ответа, имеются затруднения в использовании профессиональной лексики.<br><br>**«Не зачтено»**<br>**-Менее 50** – ответ логически выстроен неверно, не используется профессиональная лексика. |
| Экзамен представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя:<br><br>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;<br>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;<br>Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины | Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-10 баллов<br>Задание 2: 0-10 баллов<br>Задание 3: 0-20 баллов<br>**Суммарное количество баллов по ТКУ и ПА**<br><br>**-90 и более (отлично)** – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная лексика.<br><br>**-70 и более (хорошо)–** ответ в целом правильный, логически выстроен, однако, имеются незначительные затруднения в использовании профессиональной лексики.<br><br>**-50 и более (удовлетворительно)–** ответ в основном правильный, однако, незначительно нарушена логика построения ответа, имеются затруднения в использовании профессиональной лексики.<br><br>**-Менее 50 (неудовлетворительно)**– ответ |

| Процедура оценивания | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|
| | логически выстроен неверно, не используется профессиональная лексика. |

## *Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся*

**Задание 1. Соотнесите фразу и перевод**
**Conecte Usted las palabras en español y en ruso**

| | |
|---|---|
| 1. ¿En qué puedo servirle? | a) добро пожаловать в |
| 2. Me gustaría | b) не будете ли вы так любезны? |
| 3. A ver | c) посмотрим |
| 4. Dudo que sea posible | d) -забронировать номер |
| 5. No dudo que es posible- | e) чем могу служить? |
| 6. ¿Sería usted tan amable de...? | f) мне бы хотелось |
| 7. Bienvenido a | g) не сомневаюсь, что это возможно |
| 8. Hacer una reserva | h) сомневаюсь, что будет возможно |

**Задание 2. Прочитайте текст и ответьте на вопросы (верно – verdadero / неверно – falso).**
**Lea Usted el texto y diga si es verdadero o falso.**

1 María es toledana.
2 Toledo es una ciudad de España.
3 María es abogada.
4 Silvia es la profesora de María.
5 María es morena y Silvia es rubia.
6 Silvia es de Argentina.
7 Buenos Aires es pequeño.
8 Silvia es antipática.

**El texto**

Hola, soy María Trillo. Soy española de Toledo. Toledo es una ciudad antigua y muy bonita. Soy periodista. Soy alta y morena, simpática y trabajadora. Mi amiga Silvia es abogada y es argentina, de Buenos Aires. Buenos Aires es muy grande y moderna. Silvia es rubia y muy guapa. Es también simpática y agradable. Somos buenas amigas.

**Задание 3. Составьте диалог.**
**Hagan un diálogo.**

**Situación: Usted conoce a un socio extranjero. Salude. Preséntese Ud. y diga de dónde**

**es. Pregunte por su nombre, nacionalidad, dónde vive.**
**Despida Ud.**

**Задание 4. Соотнесите фразу и перевод**
**Conecte Usted las palabras en español y en ruso**

| | |
|---|---|
| 1. Buenos días | a) Как дела? |
| 2. Buenas tardes | b) Большое спасибо |
| 3. Buenas noches | c) Привет |
| 4. Hola | d) Как Вы поживаете? |
| 5. Hasta luego | e) Мне очень жаль |
| 6. Muchas gracias | f) Добрый день/вечер |
| 7. Por favor | g) До свидания |
| 8. Lo siento | h) Доброй ночи |
| 9. ¿Qué tal? | i) Пожалуйста |
| 10. ¿Cómo está Usted? | j) Доброе утро |

**Задание 5. Прочитайте текст и вставьте подходящую фразу.**
**Encuentre Usted las frases adecuadas**

Buenos días, señora, ¿para ir al Museo de Arte Abstracto?
1_____
¿Quieres andar 15 minutos o prefieres ir en autobús?
2 _____
¿Ves aquella calle que sube?
3_____
Pues aquella calle sube hasta la Plaza Mayor. La plaza es muy antigua. Bueno, al llegar a la plaza tienes que bajar por la calle que rodea a la catedral. ¿De acuerdo?
4._____
Sí, entonces… Te encuentras una plaza. A un lado están las Casas Colgadas y allí está el Museo de Arte Abstracto.
5._____
De nada.

**a. Muchísimas gracias, señora.**
**b. Sí.**
**c. Está un poco lejos, pero el camino es muy bonito.**
**d. Prefiero andar; hace un día muy bueno.**
**e. Sí, vale. Sigo esta calle hasta la plaza, después bajo por la calle que rodea a la Catedral…**

**Задание 6. Соотнесите фразу и перевод**
**Conecte Usted las palabras en español y en ruso**

| | |
|---|---|
| 1. У вас есть свободные комнаты? | a) **¿Cuánto cuesta la pensión completa?** |
| 2. Есть ли что-нибудь подешевле? | b) **¿Quedan habitaciones libres?** |
| 3. Можно, я посмотрю комнату? | c) **¿Van a pagar ahora o en el momento de marchar?** |
| 4. Мне не нравится эта комната. | d) **Quiero una habitación doble para tres noches.** |
| 5. Вы можете порекомендовать мне другие отели? | e) **¿Qué tipo de habitación les interesa?** |

| | |
|---|---|
| 6. Я бы хотел номер на двоих на три ночи. | f) **¿Hay algo más barato?** |
| 7. Сколько стоит за сутки? | g) **¿Cuál es el precio por día?** |
| 8. Сколько стоит полный пансион? | h) **¿Me permite ver el cuarto?** |
| 9. Какой номер вас интересует? | i) **¿Puede proponerme otros hoteles?** |
| 10. Платить будете сейчас или при выезде? | j) **No me gusta esta habitación.** |

**Задание 7. Соотнесите фразу и перевод**
**Conecte Usted las palabras en español y en ruso**

| | |
|---|---|
| 1. viajar | a) - экскурсия |
| 2. salir de viaje | b) – морское путешествие, круиз |
| 3. recorrer el país | c) - курорт |
| 4. ir de camping / acampar | d) – путешествовать по стране |
| 5. hacer turismo | e) – высшее образование |
| 6. turista | f) - образование |
| 7. crucero | g) - располагаться лагерем |
| 8. balneario | h) – совершать турпоездку |
| 9. excursion | i) – уехать в путешествие |
| 10. caminata | j) - Высшие школы |
| 11. educación | k) – турист |
| 12. educación superior | l) - длинная прогулка пешком |
| 13. escuelas superiores | m) – путешествовать |

**Задание 8. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.**
**Lea el texto y responda las preguntas.**

Hola, os presento a mi amigo. Se llama Claudio. Es un chaval alegre y bueno. Nos conocemos desde hace tres años. Es de Sevilla, el padre de Claudio es español y la madre es italiana. Yo creo que es bastante guapo. Ahora Claudio vive en Rusia en Moscú. Es que trabaja en una empresa importante. Además es estudiante de la Universidad, estudia idiomas. Habla el inglés bastante bien, pero todavía no habla ruso. Claudio y yo compartimos piso en el centro de Moscú. Hablamos ruso en casa (y es muy divertido para mí y muy difícil para él), pero cuando él está cansado o triste, hablamos español. Cuando estudiamos (yo también estudio idiomas en la Universidad) comemos en la cafetería de la Universidad. ¿Qué hacemos cuando no trabajamos o estudiamos?
Pues, descansamos, leemos libros o escuchamos música. Ahora Claudio está tumbado en el sofá y lee un libro, yo estoy sentada en la mesa y escribo este texto.

1. ¿Cómo se llama el amigo?
2. ¿De dónde es el amigo?
3. ¿Dónde vive Claudio ahora?
4. ¿Dónde trabaja Claudio?
5. ¿Qué idioma hablan los amigos en casa?
6. ¿Qué hacen cuando no trabajan o estudian?

**Задание 9. Заполните пропуски глаголом в форме настоящего времени изъявительного наклонения.**
**Complete con la forme correcta del presente**

1. Yo ……..español. (ESTUDIAR)
2. Ellos …….todos los días. (BAILAR)
3. Nosotros……..una carta. (RECIBIR)
4. Tú…….a las ocho. (DESAYUNAR)

5. Ustedes…….mucha agua. (BEBER)
6. Ella……..poca ropa. (USAR)
7. Él……por el parque todas las mañanas. (PASEAR)
8. Yo……..estudiar para el examen. (DEBER)

**Задание 10. Заполните пропуски ir a + infinitive (с глаголом из скобок).**
**Complete con "ir a + infinitive" (con verbos entre paréntesis).**

1. Hoy no trabajo y _____ (descansar).
2. Estamos en Barcelona y ..... (visitar) la Sagrada Familia.
3. Tenéis hambre y ..... (comer) un sándwich.
4. Necesito dinero y ..... (vender) mi casa de campo.
5. Quieren vivir en el extranjero y ..... (comprar) una casa en Marbella.
6. Después de cenar mis padres..... (ver) una película.
7. Este año Luisa..... (hacer) un máster en Inglaterra.

**Задание 11. Заполните пропуски подходящими по смыслу фразами.**
**Encuentre Usted las frases adecuadas**

**a. Muchísimas gracias, señora.**
**b. Sí.**
**c. Está un poco lejos, pero el camino es muy bonito.**
**d. Prefiero andar; hace un día muy bueno.**
**e. Sí, vale. Sigo esta calle hasta la plaza, después bajo por la calle que rodea a la Catedral…**

Buenos días, señora, ¿para ir al Museo de Arte Abstracto?
1_____
¿Quieres andar 15 minutos o prefieres ir en autobús?
2 _____
¿Ves aquella calle que sube?
3_____
Pues aquella calle sube hasta la Plaza Mayor. La plaza es muy antigua. Bueno, al llegar a la plaza tienes que bajar por la calle que rodea a la catedral. ¿De acuerdo?
4._____
Sí, entonces… Te encuentras una plaza. A un lado están las Casas Colgadas y allí está el Museo de Arte Abstracto.
5._____
De nada.

**Задание 12. Соотнесите слово и перевод**
**Conecte Usted las palabras en español y en ruso**

| | |
|---|---|
| a) Имя | 1 Nacionalidad |
| b) Фамилия | 2 Nombre |
| c) Возраст | 3 Dirección |
| d) Дата рождения | 4 Apellido |
| e) Адрес | 5 Fecha de nacimiento |
| f) Национальность | 6 Número de teléfono |
| g) Номер телефона | 7 Edad |

**Задание 13. Соотнесите фразу и перевод**
**Conecte Usted las palabras en español y en ruso**

| | |
|---|---|
| 1. Где находится театр? | a) ¿Qué lugares de interes hay por aquí? |
| 2. Когда открывается музей? | b) ¿Qué excursiones ofrecen? |
| 3. Где можно купить билеты? | c) ¿Dónde está el teatro? |
| 4. Сколько стоят билеты? | d) Donde es posible comprar entradas? |
| 5. Какие предлагаются экскурсии? | e) Cuanto valen las entradas? |
| 6. Какие достопримечательности здесь есть? | f) ¿Dónde puedo comprar el mapa de la ciudad? |
| 7. Где я могу купить план города? | g) Cuando se abre el museo? |

**УК-5.2.** Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон

**Задание 14. Соотнесите вопрос и ответ**
**Conecte Usted las preguntas y las respuestas**

| | |
|---|---|
| 1. ¿Cómo se llama? | a) rico@gmail. com |
| 2. ¿Cuál es su estado civil? | b) Es el 17/09. |
| 3. ¿Cuál es su edad? | c) Empleado. |
| 4. ¿Cuándo es su cumpleaños? | d) De Valencia. |
| 5. ¿Qué idiomas habla? | e) 944785741. |
| 6. ¿Cuál es su número de teléfono? | f) Español e inglés. |
| 7. ¿Cuál es su correo electrónico? | g) Marcos Blanco. |
| 8. ¿A qué se dedica? | h) 30 años. |
| 9. ¿Dónde vive? | i) Soltero. |
| 10. De dónde es? | j) En la calle Santa Eulalia, 10. |

**Задание 15. Заполните пропуски подходящими по смыслу фразами.**
**Encuentre Usted las frases adecuadas**

// — helenherberg todo junto y sin mayúsculas, arroba (@) gmail punto (.) com. //
// — Sí, el móvil. Es el 655 092 138. // — Hache, e, ere, be, e, ere, ge // — Herberg. //
// — No lo sé. // — Sí, claro. // — En Madrid, en la calle San Ignacio, 3. // — No. //
//— Muy bien, hasta mañana.//

— Helen, necesito tus datos. ¿Tienes cinco minutos?
_____
— A ver, ¿cuál es tu apellido?
_____
— ¿Erber? No? ¿cómo se deletrea?
_____
— Ah, vale. Y ¿dónde vives ahora?
_____
— ¿El código postal?
_____
— No te preocupes, no es muy necesario. ¿Tienes un número de teléfono?
_____
— Muy bien, y no tienes teléfono fijo ¿verdad?
_____

— ¿Cuál es tu dirección de correo?

_____

— Perfecto, Helen. Muchas gracias. Ya tengo todos tus datos. Las clases empiezan mañana a las 10 de la mañana.

_____

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Сервис-дизайн в сфере гостеприимства»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ ..... 3

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... 4

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 6

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 9

# 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Сервис-дизайн в сфере гостеприимства» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в учебные планы по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело и входит часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1, как дисциплина по выбору.

Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре.

**Цели и задачи дисциплины -** содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием и развитием научных представлений о сервисной экономике и вызовах, которые она формирует в практике проектной и управленческой деятельности предприятий и организаций индустрии туризма и гостеприимства.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | **УК-5** | УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач | принципы создания недискриминационной среды пребывания и обслуживания иностранных туристов с учётом их национальных и религиозных особенностей | обеспечить создание недискриминационной сервисной среды взаимодействия с иностранных туристов с учётом их национальных и религиозных особенностей | навыками формирования и регламентирования недискриминационной сервисной среды взаимодействия с иностранных туристов с учётом их национальных и религиозных особенностей | Контактная работа:<br>Лекции<br>Практические занятия<br>Самостоятельная работа |
| Способен научно обосновывать, разрабатывать и реализовывать проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций | **ПК-2** | ПК-2.1. Научно обосновывает проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций | Принципы и методологию сервис-дизайна в туризме | Анализировать потребности гостей и жителей туристских территорий с применением инструментария и методологии сервис-дизайна; определять ключевые параметры сервисной среды туристских территорий | Навыками применения аналитического инструментария и методологии сервис-дизайна для определения ключевых параметров сервисной среды туристских территорий | |
| | | ПК-2.2. Проектирует предприятия сферы гостеприимства и | Особенности сервис-дизайна туристских территорий | Применять проектный инструментарий сервис-дизайна в | Навыками проектирования сервисной среды туристских | |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| | | общественного питания с учетом отраслевых новаций | | целях проектирования сервисной среды туристских территорий | территорий на основе принципов сервис-дизайна | |

## 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| 1.Сервисная среда в индустрии гостеприимства: состав и формирование | 4 | | 4 | | | | | | | 64 | Тестовые задания /50 |
| 2.Управление сервисной средой в индустрии гостеприимства | 4 | | 4 | | | | | | | 64 | Тестовые задания /50 |
| **Всего:** | **8** | | **8** | | | | | | | **128** | **100** |
| **Контроль, час** | **-** | | | | | | | | | | **Зачет** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **144** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **4** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина включает два раздела. Первый раздел «Сервисная среда в индустрии гостеприимства: состав и формирование» посвящен ознакомлению обучающихся с теоретическими положениями сервисной экономики, трендами развития гостиничного дела, составу сервисной среды и технологиям, использующимся при ее формировании. В процессе изучения этого раздела развиваются навыки идентификации и анализа составляющих сервисной среды, в том числе с учетом межкультурного взаимодействия, проектирования процессов цифровой трансформации предприятий сферы гостеприимства, решения задач в цифровой среде.

Второй раздел «Управление сервисной средой в индустрии гостеприимства» посвящен изучению практических подходов к проектированию сервисной среды в деятельности предприятий сферы гостеприимства. В этой части дисциплины акцент делается на развитии навыков формирования системы обеспечения безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в т.ч. обоснования и проектирования состава сервисной среды, реализации проекта сервисного аудита предприятий сферы гостеприимства.

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. *Джанджугазова, Е. А*. Маркетинг туристских территорий : учебник для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21280-8. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

2. *Королева, О. В.* Брендинг туристских территорий : учебник для вузов / О. В. Королева, Е. С. Милинчук. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15348-4. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

***Дополнительная литература:***

1. Туристское страноведение. Турция. Ближний Восток. Северная Африка : учебник для вузов / Ю. Л. Кужель, М. В. Иванова, Л. А. Полынова, Л. В. Сазонкина ; под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11616-8. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

**5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»**

| | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|

| | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| | Научный журнал «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса» | https://vestnik.rgutspubl.org/index.php/1 |
| | Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» | https://национальныепроекты.рф/projects/turizm |

**5.2. Описание материально-технической базы**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

• Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;

• Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций:

ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

• Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| . | Тестовые задания | 50-30 – верные ответы составляют более 90% от общего количества;<br>29-16 – верные ответы составляют 80-50% от общего количества;<br>15-0 – менее 50% правильных ответов |

***Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости***

1. Какой элемент не относится к числу основных составляющих сервисной среды современных туристских территорий:

1) навигация;

2) бытовые удобства;
3) общественное питание;
4) детские развивающие центры.

2. Сервисная деятельность – это:
1) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
2) управление предприятием сферы услуг;
3) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

3. В число основных условий проектирования сервисной среды туристских территорий в первую очередь включают:
1) совершенствование разного рода технологий: управленческих, организационных и др.;
2) ориентир на потребителя, изучение его потребностей и вкусов;
3) совершенствование типов управления, умножение разновидностей управления сервисными предприятиями.

4. Сервисная трансформация это:
1) внедрение аутсорсинга;
2) синтез гуманизированной науки с реальными результатами жизнеобеспечения;
3) устранение противоречия между технократизмом и гуманизмом;
4) переход от сервисного сопровождения продукта к формированию управляемой сервисной среде продукта.

5. Этап процесса создания и разработки туристского продукта, включающий оценку рынка, анализ спроса, планирование доходов и анализ затрат ....
1) создание концепции обслуживания потребителей
2) анализ возможностей производства и сбыта услуг
3) утверждение проекта сервисной среды
4) тестирование концепции обслуживания потребителей

6. Этап процесса проектирования сервисной среды туристских территорий, где используют принципы "Формулировка целей и генерирования идей" – это стадия ...
1) тестирования сервисной среды
2) стратегического планирования развития сервисной среды
3) освоения рынка
4) разработки сервисной среды

7. Функциональная диверсификация в туристской деятельности – это требование соответствия гостиничного продукта:
1) атмосфере его использования потребителем;
2) духовной индивидуальности потребителя;
3) физической индивидуальности потребителя;
4) текущей моде;
5) представлениям потребителя о его социальном статусе.

8. Ситуационная диверсификация в туристской деятельности – это требование соответствия гостиничного продукта:
1) текущей моде;
2) физической индивидуальности потребителя;

3) духовной индивидуальности потребителя;
4) атмосфере его использования потребителем;
5) представлениям потребителя о его социальном статусе.

9. Какой из методов не используется для разработки и анализа процесса туристского обслуживания:
1) диаграммное проектирование;
2) точки соприкосновения;
3) потребительский сценарий;
4) программное моделирование;
5) реинжиниринг.

10. Каким недостатком отличается метод диаграммного проектирования процесса туристского обслуживания:
1) чрезмерный акцент на невидимую часть процесса производства услуги;
2) его применение требует значительных временных затрат;
3) предполагается использование специализированных программных пакетов;
4) обязательно требуется значительный опыт работы.

11. Точка соприкосновения это:
1) процесс взаимодействия между персоналом турфирмы и потребителями в момент производства и потребления услуг;
2) процесс взаимодействия между персоналом турфирмы и потребителями в момент оплаты услуги;
3) процесс взаимодействия между персоналом турфирмы и потребителями в момент потребления услуги.

12. Укажите преимущества использования метода потребительского сценария при проектировании процесса туристского обслуживания:
1) эффективная интеграция невидимой части услуги;
2) в процессе составления такого протокола возможно выявить сильные и слабые аспекты существующего процесса обслуживания;
3) тест на практичность и эффективность отдельных этапов и задач процесса обслуживания;
4) возможность начала проектирования обслуживания с «чистого листа».

13. Современные информационные технологии в формировании клиентурных отношений являются:
1) сдерживающим фактором;
2) позитивным фактором;
3) угрозами;
4) возможностями.

14. Какой подход к разработке туристского проекта в отношении сервисной среды проектируемого объекта используется инвестором, не специализирующемся в туризме:
1) типовое проектирование
2) индивидуальное проектирование
3) аутсорсинг
4) нормативное проектирование

15. Какой подход к разработке туристского проекта в отношении сервисной

среды проектируемого объекта используется при формировании нового несетевого туристского объекта:

5) типовое проектирование
6) индивидуальное проектирование
7) прототипирование
8) нормативное проектирование

16. Какой подход к разработке туристского проекта в отношении сервисной среды проектируемого объекта используется при формировании сети туристских объектов:

9) типовое проектирование
10) индивидуальное проектирование
11) аутсорсинг
12) нормативное проектирование

17. Укажите корректное определение кастомизации:

1) формирование уникальной потребительской практики;
2) индивидуализация сервиса;
3) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
4) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

18. Укажите правильное определение индивидуализации:

1) формирование уникальной потребительской практики;
2) индивидуализация сервиса;
3) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
4) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

19. К методам планирования деятельности туристских комплексов и компаний, обслуживания потребителей не относят:

1) технико-экономическое обоснование;
2) бизнес-планирование;
3) аналогичное планирование;
4) оперативное планирование.

20. Выберите правильное определение аутентичности:

1) стремление потребителей приобретать настоящие, подлинные продукты, отражающие их мировоззрение;
2) индивидуализация сервиса;
3) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
4) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

21. Установите соответствие видов персонализации турпродукта:

| | |
|---|---|
| 1) Экспертная | 1. выбор внешних атрибутов |
| 2) Модульная | 2. возможность выбора клиентом необходимой комплектации из предложенных компанией возможностей (элементов или опций) |
| 3) На уровне внешнего вида | 3. продукт создается «под каждого клиента» |

22. Установите соответствие уровня турпродукта и вида персонализации:

| | |
|---|---|
| 1) Ядро продукта | 1. Персонализация на уровне сопровождения |
| 2) Дополнительный продукт | 2. Персонализация на уровне обслуживания |
| 3) Расширенный продукт | 3. Персонализация на уровне внешнего вида |
| 4) Потенциальный продукт | 4. Экспертная и модульная персонализация |

23. Проектирование сервисной среды туристских территорий с помощью достижений НТП отражает его роль по:

1) углублению и расширению ассортимента;
2) развитию процесса индивидуализации потребностей, обусловливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
3) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые привносят многообразие в потребительские практики;
4) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

24. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:

1) ателье;
2) контактная зона;
3) зал ожидания;
4) комната для посетителей.

25. Сервисный аудит это:

1) контроль сервисной деятельности;
2) вид финансового аудита;
3) вид маркетингового аудита;
4) проводимый независимым специалистом (ами) процесс доказательства соответствия фактической сервисной деятельности сервисным стандартам/предлагаемому сервису.

26. Какие виды среды сервиса значимы для сервисного аудита:

1) физическая и нематериальная
2) внешняя и внутренняя
3) материальная и нематериальная
4) физическая и ментальная

27. В сервисном аудите процессы сервисной деятельности определяются и группируются:

1) по стадиями жизненного цикла продукта;
2) по сервисной среде;
3) по услугам;
4) по видам обслуживания.

28. Из каких элементов состоит сервисный аудит:

1) комплекс правил проведения сервисного аудита;
2) комплекс правил персонализации продукта;
3) мотивация линейного персонала;
4) комплекс сервисных стандартов.

29. Установите соответствие этапов сервисного аудита:

| | |
|---|---|
| 1) 1 этап | 1. Определение программы сервисного аудита |
| 2) 2 этап | 2. Выбор предмета сервисного аудита |
| 3) 3 этап | 3. Определение объекта сервисного аудита |

30. Появлений новых технологий и форматов сбыта туристских услуг с помощью НТП отражает его роль по:

1) углублению и расширению ассортимента;

2) развитию процесса индивидуализации потребностей, обусловливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;

3) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые привносят многообразие в потребительские практики;

4) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

31. Разработка нового оборудования с помощью НТП отражает его роль по:

1) углублению и расширению ассортимента;

2) развитию процесса индивидуализации потребностей, обусловливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;

3) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые привносят многообразие в потребительские практики;

4) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

32. Какие методы анализа не используют при разработке проекта туристских территорий:

1) ситуационный анализ;
2) факторный анализ;
3) индексный анализ;
4) морфологический анализ.

33. В основе использования метода и синтеза элементов сервисной среды заложен:

1) процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;
2) логический переход от общего к частному;
3) логический переход от частного к общему;
4) метод исследования, характеризующийся выделением и изучением отдельных частей объектов исследования.

34. В основе использования метода анализа состояния сервисной среды заложен:

1) процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;
2) логический переход от общего к частному;
3) логический переход от частного к общему;
4) выделение и изучение отдельных частей объектов исследования.

35. Какой из методов анализа не относится к качественным:
1) сценарий;
2) экспертных оценок;
3) морфологических оценок;
4) регрессионный анализ.

36. Какой фактор влияет на качество обслуживания на туристских территориях косвенным образом:
1) материально-техническая база;
2) технология обслуживания;
3) рынок труда;
4) управление качеством обслуживания.

37. На какой уровне не происходит формирование клиентурных отношений:
1) когнитивном;
2) функциональном;
3) прагматическом;
4) техническом.

38. Что из нижеперечисленного не является элементом технической документации туристского проекта:
1) картографическая, инженерная, геологическая, топографическая, геодезическая, почвенная и гидрологическую документация;
2) паспорта объектов туристской индустрии;
3) инструкции о правилах использования оборудования, туристского снаряжения, других технических изделий, каталоги фирм, рекламные чертежи и рисунки и т. д.;
4) технологические карты.

40. Что из нижеперечисленного не является элементом технологической документации туристского проекта:
1) технологическая карта;
2) технологическая инструкция;
3) стандарт работы персонала;
4) паспорт объекта туристской индустрии.

## 6.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| Зачет представляет собой выполнение обучающимся заданий билета. | Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br>**«Зачтено»**<br>**– 90-100** – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задания |

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| | решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>**– 70 -89** – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Ход решения заданий правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>**– 50 - 69** – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задание решено частично.<br>использована профессиональная лексика. Ход решения задания правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>**-50 и более (удовлетворительно) –** ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены частично.<br>**-Менее 50 (неудовлетворительно)** – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены |

## ***Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся***

**Тесты**

1. Какой элемент не относится к числу основных составляющих сервисной среды современных туристских территорий:

1) навигация;
2) бытовые удобства;
3) общественное питание;
4) детские развивающие центры.

2. В число основных условий проектирования сервисной среды туристских территорий в первую очередь включают:

1) совершенствование разного рода технологий: управленческих, организационных и др.;
2) ориентир на потребителя, изучение его потребностей и вкусов;
3) совершенствование типов управления, умножение разновидностей управления сервисными предприятиями.

3. Этап процесса проектирования сервисной среды туристских территорий, где используют принципы "Формулировка целей и генерирования идей" – это стадия ...

1) тестирования сервисной среды
2) стратегического планирования развития сервисной среды
3) освоения рынка
4) разработки сервисной среды

4. Какой из методов не используется для проектирования процесса туристского обслуживания:

1) диаграммное проектирование;
2) точки соприкосновения;

3) потребительский сценарий;
4) программное моделирование;
5) реинжиниринг.

5. Каким недостатком отличается метод диаграммного проектирования процесса туристского обслуживания:
1) чрезмерный акцент на невидимую часть процесса производства услуги;
2) его применение требует значительных временных затрат;
3) предполагается использование специализированных программных пакетов;
4) обязательно требуется значительный опыт работы.

6. Укажите преимущества использования метода потребительского сценария при проектировании процесса туристского обслуживания:
1) эффективная интеграция невидимой части услуги;
2) в процессе составления такого протокола возможно выявить сильные и слабые аспекты существующего процесса обслуживания;
3) тест на практичность и эффективность отдельных этапов и задач процесса обслуживания;
4) возможность начала проектирования обслуживания с «чистого листа».

7. Какой подход к разработке туристского проекта в отношении сервисной среды проектируемого объекта используется инвестором, не специализирующемся в туризме:
1) типовое проектирование
2) индивидуальное проектирование
3) аутсорсинг
4) нормативное проектирование

8. Какой подход к разработке туристского проекта в отношении сервисной среды проектируемого объекта используется при формировании нового несетевого туристского объекта:
1) типовое проектирование
2) индивидуальное проектирование
3) прототипирование
4) нормативное проектирование

9. Какой подход к разработке туристского проекта в отношении сервисной среды проектируемого объекта используется при формировании сети туристских объектов:
1) типовое проектирование
2) индивидуальное проектирование
3) аутсорсинг
4) нормативное проектирование

10. К методам планирования деятельности туристских комплексов и компаний, обслуживания потребителей не относят:
1) технико-экономическое обоснование;
2) бизнес-планирование;
3) аналогичное планирование;
4) оперативное планирование.

11. Проектирование сервисной среды туристских территорий с помощью достижений НТП отражает его роль по:

1) углублению и расширению ассортимента;
2) развитию процесса индивидуализации потребностей, обусловливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
3) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые привносят многообразие в потребительские практики;
4) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

12. Сервисный аудит это:
1) контроль сервисной деятельности;
2) вид финансового аудита;
3) вид маркетингового аудита;
4) проводимый независимым специалистом (ами) процесс доказательства соответствия фактической сервисной деятельности сервисным стандартам/предлагаемому сервису.

13. Появлений новых технологий и форматов сбыта туристских услуг с помощью НТП отражает его роль по:
1) углублению и расширению ассортимента;
2) развитию процесса индивидуализации потребностей, обусловливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
3) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые привносят многообразие в потребительские практики;
4) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

14. Разработка нового оборудования с помощью НТП отражает его роль по:
1) углублению и расширению ассортимента;
2) развитию процесса индивидуализации потребностей, обусловливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
3) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые привносят многообразие в потребительские практики;
4) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

15. Какие методы анализа не используют при разработке проекта туристской территории:
1) ситуационный анализ;
2) факторный анализ;
3) индексный анализ;
4) морфологический анализ.

16. В основе использования метода и синтеза элементов сервисной среды заложен:
1) процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;

2) логический переход от общего к частному;
3) логический переход от частного к общему;
4) метод исследования, характеризующийся выделением и изучением отдельных частей объектов исследования.

17. В основе использования метода анализа состояния сервисной среды заложен:
1) процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;
2) логический переход от общего к частному;
3) логический переход от частного к общему;
4) выделение и изучение отдельных частей объектов исследования.

18. Какой из видов планов является обязательным для представления проекта туристского кластера для ФЦП «Развитие внутреннего и въездного туризма»:
1) оперативный план;
2) бизнес-план;
3) сводный план;
4) стратегический план.

19. Что из нижеперечисленного не является элементом технической документации туристского проекта:
5) картографическая, инженерная, геологическая, топографическая, геодезическая, почвенная и гидрологическую документация;
6) паспорта объектов туристской индустрии;
7) инструкции о правилах использования оборудования, туристского снаряжения, других технических изделий, каталоги фирм, рекламные чертежи и рисунки и т. д.;
8) технологические карты.

20. Что из нижеперечисленного не является элементом технологической документации туристского проекта:
5) технологическая карта;
6) технологическая инструкция;
7) стандарт работы персонала;
8) паспорт объекта туристской индустрии.

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Стратегическое управление гостиничными цепями»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ ..... 3

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... 4

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 5

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 10

# 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Стратегическое управление гостиничными цепями» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в учебные планы по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело и входит часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1, как дисциплина по выбору.

Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре.

**Цели и задачи дисциплины**

**Цель** изучения дисциплины – приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков планирования и организации деятельности в гостиничных сетях.

**Задачи изучения дисциплины-**

- приобретение систематизированных знаний об управлении мировых и российских гостиничных сетей (холдингов);

– овладение практическими навыками формирования хозяйственных и коммерческих служб, методами и способами принятия решений в конкретных хозяйственных ситуациях;

– изучение принципов и методов стандартизации в гостиничных сетях;

- формирование у студентов компетенций в области финансово-хозяйственной деятельности гостиничных предприятий в гостиничных сетях.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | УК-5 | УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач | Принципы взаимодействия с гостями | Обеспечивать недискриминационную среду взаимодействия | навыками создания недискриминационной среды в гостинице | Контактная работа: Лекции Практические занятия Самостоятельная работа |
| Способен научно обосновывать, разрабатывать и реализовывать проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций | ПК-2 | ПК-2.1. Научно обосновывает проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций | Научное обоснование проектов предприятий сферы гостеприимства | анализировать обосновывать проекты предприятий сферы гостеприимства | навыками обоснования целесообразности проектной деятельности | Контактная работа: Лекции Практические занятия Самостоятельная работа |
| | | ПК-2.2. Проектирует предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций | виды инновационных технологий и информационно коммуникационных инноваций | Проектировать предприятия в сфере гостеприимства | Навыкам разработки проектов предприятия в сфере гостеприимства | |
| | | ПК-2.3. Планирует ресурсы и разрабатывает дорожные карты реализации проектов в сфере гостеприимства и общественного питания | Виды ресурсов | Планировать ресурсы | Навыками разработки дорожных карт | |

# 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| ***Очная форма*** | | | | | | | | | | | |
| 1. Характеристика стратегического управления и конкурентных стратегий гостиничных цепей | 2 | 2 | | | | | | | | 32 | Доклад/20 |
| 2. Стратегический анализ, оценка конкурентных преимуществ, системы безопасности и внешней среды гостиничных цепей | 2 | | 2 | | | | | | | 32 | Практикум по решению задач/20 |
| 3. Стратегическое и тактическое планирование в гостиничных цепях. Принятие управленческих решений. Формирование системы обеспечения безопасности. | 2 | 2 | | | | | | | | 32 | Доклад/20 Практикум по решению задач/20 |
| 4. Стратегические изменения, практика использования и совершенствование гостиничных цепей. Формирование клиентурных отношений и системы обеспечения безопасности. | 2 | | 2 | | | | | | | 32 | Эссе/20 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **8** | **4** | **4** | | | | | | | **128** | **100** |
| **Контроль, час** | | | | | | | | | | | **зачет** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **144** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **4** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1. Характеристика стратегического управления и конкурентных стратегий гостиничных цепей**

Стратегические проблемы развития гостиничного бизнеса и характеристика системы стратегического управления. Характеристика конкурентных стратегий гостиничных цепей.

**2. Стратегический анализ, оценка конкурентных преимуществ, системы безопасности и внешней среды гостиничных цепей**

Стратегический анализ, оценка конкурентных преимуществ и потенциала гостиничных цепей. Стратегический анализ внешней среды гостиничных цепей

**3. Стратегическое и тактическое планирование в гостиничных цепях. Принятие управленческих решений. Формирование системы обеспечения безопасности.**

Разработка и реализация стратегического планирования в гостиничных цепях. Принятие управленческих решений. Разработка и реализация тактического планирования в гостиничных цепях. Принятие управленческих решений

**4. Стратегические изменения, практика использования и совершенствование гостиничных цепей. Формирование клиентурных отношений и системы обеспечения безопасности.**

Методы проведения стратегических изменений руководством гостиничных цепей и направления их совершенствования. Особенности и практика использования стратегического управления на примерах гостиничных цепей. Формирование клиентурных отношений

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. Фомичев, А. Н. Стратегический менеджмент : учебник / А. Н. Фомичев. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 467 с. : ил., табл., схем. – https://www.iprbookshop.ru

**Дополнительная литература:**

1. Епишкин, И. А. Стратегия управления человеческими ресурсами : учебное пособие : [16+] / И. А. Епишкин, С. А. Шапиро ; Российский университет транспорта (РУТ (МИИТ)), Институт экономики и финансов, Кафедра «Экономика труда и управление человеческими ресурсами». – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 122 с. : ил., схем., табл. – https://www.iprbookshop.ru

2. Долгов, А. И. Стратегический менеджмент : учебное пособие /

А. И. Долгов, Е. А. Прокопенко. – 5-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 278 с. – (Экономика и управление). – https://www.iprbookshop.ru

3. Байдаков, А. Н. Лидерство и командообразование : учебное пособие : [16+] / А. Н. Байдаков, А. В. Назаренко, О. С. Звягинцева ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 132 с. : ил. – https://www.iprbookshop.ru

### 5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | Электронно-библиотечная система BOOK.ru | https://book.ru/ |
| 2 | Электронно-библиотечная система ZNANIUM | http://znanium.com/ |
| 3 | Практический журнал по кадровой работе «Кадровое дело»: | http://www.kdelo.ru |

### 5.2. Описание материально-технической базы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

### 5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

- Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;
- Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

• Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

# 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | ***Доклад*** | 20-10 – доклад производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом; автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался, автор отвечает на вопросы, показано владение специальным аппаратом, четкость выводов - полностью характеризуют работу<br>9-5 – доклад четко выстроен, демонстрационный материал использовался в докладе, доклад хорошо оформлен, но есть неточности, не может ответить на большинство вопросов, выводы нечетки<br>4-1 – доклад рассказывается, но не объясняется суть работы, представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно, не может четко ответить на вопросы |
| 2 | ***Практикум по решению задач*** | Отчет по практикуму<br>20-10 – практикум выполнен верно в срок, представлен грамотный отчет.<br>9-6– практикум выполнен верно в срок, представлен неполный отчет, имеются ошибки, не влияющие на логику и алгоритм расчета.<br>5 - 1- практикум выполнен в срок и содержит концептуальные ошибки.<br>0 - практикум не выполнен |
| 3 | ***Эссе*** | 20-10– при анализе проблематики показано свое мнение на этот счет, проведенный анализ дает однозначный ответ на поставленный вопрос, присутствует теоретическое обоснование взглядов автора, сути проблемы и т.д, имеется убедительная аргументация своих взглядов, активно и к месту используются термины, сформулированы итоговые выводы, подтверждающие или опровергающие изначально выдвинутую гипотезу, присутствует логика изложения информации, все тезисы подкрепляются нужным количеством аргументов, соблюден стиль изложения.;<br>9-5– присутствует свое мнение, при описании сути используются специальные понятия и термины, приводится в качестве довода свой или чужой опыт, наблюдаемые явления.<br>В малой степени имеется объяснение фактов из личной жизни с научной точки зрения;<br>4-3 – имеется своя точка зрения, используются при подаче информации специальные термины, |

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| | | приводятся доводы из личной или социальной жизни без их научного объяснения.<br>2 -1 - имеется своя точка зрения, проблема проанализирована слабо, аргументация практически отсутствует, специальная терминология не используется. |

### *Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости*

***Темы для доклада***

1. Системный подход к структуре и процессу стратегического управления.
2. Интеграция в стратегическом управлении.
3. Отличия современного стратегического управления от традиционного управления
4. Природа организационных изменений.
5. Сопротивление изменениям и их причины.
6. Тактика внедрения изменений.

***Типовые задания практикума по решению задач***

*Цель занятия:* обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по изучаемой теме и получение практических навыков в решении практических задач на базе компьютерных технологий с применением соответствующих методических средств.

Задание – провести стратегический анализ микро- и макроокружения гостиничного предприятия, используя различные подходы и методы.

***Темя для эссе***

1. Примеры конкурентных стратегий гостиничных цепей.
2. Характеристика и значение применения стратегического маркетинга в стратегическом управлении.
3. Особенности утверждения стратегических планов гостиничных цепей.
4. Методы и практика проектирования систем управления в целях изменения потенциала гостиничной цепи.
5. Особенности утверждения тактического планов в гостиничных цепях.

### 6.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| Зачет представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя.<br>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающегося принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;<br>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;<br>Задания №3 – задания на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины | Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br>**«Зачтено»**<br>**– 90-100** – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>**– 70 -89** – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Ход решения заданий правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>**– 50 - 69** – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задание решено частично.<br>**«Не зачтено»**<br>**– менее 50** – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены. |

## ***Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся***

1. Какие факторы влияют на формирование стратегии развития гостиничных цепей?
2. Стратегическая зона хозяйствования гостиничных цепей — это …
3. В основе классификаций стратегий гостиничных цепей используются какие классификационные признаки?
4. Что позволяет получить использование концепции стратегических хозяйственных подразделений гостиничных цепей?
5. На какие вопросы нужно ответить, чтобы описать возможности и угрозы гостиничных цепей?
6. Перечислите факторы, характеризующие макросреду гостиничных цепей?
7. Зачем нужна миссия и на какие 2 вопроса нужно ответить, чтобы ее выбрать?

8. Какая комбинация сочетания параметров гостиницы (отрасль, организация, продукт и рыночная привлекательность) связана с проведением стратегии организационной перестройки гостиничных цепей?

9. Что включает общая характеристика гостиничной сети?

10. По каким показателям проводится анализ результатов хозяйственной деятельности гостиничной сети?

11. Эффективность планирования во многом определяется тем, насколько соблюдены его принципы. О каких принципах идет речь?

12. Что означает PEST анализ, перечислите его основные параметры?

13. Перечислите групп 5 факторов сравнительной характеристики гостиничной сети.

14. Какую роль играет SWOT-анализ и какова его структура?

15. Кратко сформулируйте содержание стратегии низких издержек.

16. Кратко сформулируйте содержание стратегии дифференциации.

17. Кратко сформулируйте содержание стратегии оптимальных издержек**.**

18. Кратко сформулируйте содержание стратегии сфокусированных издержек.

19. Кратко сформулируйте содержание стратегии сфокусированной дифференциации.

20. Какая стратегия наиболее привлекательна для гостиничной цепи, которые дальше не могут развиваться на одном из рынков с данным гостиничным продуктом в рамках данной отрасли?

21. Основной целью стратегии развития гостиничной цепи является?

22. Какой тип стратегии (из группы стратегии концентрированного роста) выбрала гостиничная цепь, прилагающая большие усилия в области маркетинга и стремящаяся завоевать лучшие позиции с данным продуктом на данном рынке?

23. Предложите рекомендации для постановки стратегических целей и задач для достижения стратегических установок.

24. Перечислите возможные стратегические цели гостиничной цепи.

25. Приведите алгоритм создания эффективной организационной структуры управления в соответствии с выбранной стратегией развития гостиничной сети.

26. Какие важнейшие требования к оптимальной организационной структуры управления следует уделить при ее анализе?

27. Реализация стратегии предусматривает?

28. Перечислите последовательно основные этапы разработки финансовой стратегии развития гостиничной цепи

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Управление доходами организаций сферы гостеприимства»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ ..... 3

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... 4

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 6

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 9

# 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Управление доходами организаций сферы гостеприимства» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1 учебных планов по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

**Цели и задачи дисциплины**

**Цель** изучения дисциплины – является овладение системой знаний в области планирования и управления доходами в гостиничном бизнесе, приобретение обучающимися необходимой квалификации для проведения мероприятий по совершенствованию системы управления доходами гостиничного предприятия.

**Задачи изучения дисциплины-**

- формирование теоретических знаний, приобретение практического опыта по специфическим вопросам экономики предприятия;
- формирование теоретических знаний по вопросам методики выявления недостаточного уровня доходов гостиничного предприятия; базовых стратегий управления доходами гостиничного предприятия;
- обеспечение необходимой информацией для принятия решений в области финансового управления предприятием и изучение методических основ и особенностей сбора и обработки информации в системах управления доходами.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | **ПК-1** | ПК-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха. | Основы получения стабильного дохода и критерии оценки результатов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания для результативности предприятия | применять основы получения стабильного дохода и критерии оценки результатов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания для результативности предприятия | Навыками формирования стабильного дохода и применения критериев оценки результатов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания для результативности предприятия | Контактная работа:<br>Лекции<br>Практические занятия<br>Самостоятельная работа |
| | | ПК-1.2 Осуществляет стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. | Основы формирования ценообразования как инструмента стратегического планирования для предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | применять метод динамического ценообразования для получения максимальной прибыли для предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | Навыками применения динамического ценообразования для предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | |
| | | ПК-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий | Результативные показатели деятельности предприят | Анализировать показатели деятельности сферы гостеприимства и | Навыками мониторинга и оценки показателей предприятий сферы | |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| | | сферы гостеприимства и общественного питания. | ий гостеприимства и общественного питания | общественного питания | гостеприимства и общественного питания | |
| | | ПК-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. | Основные принципы эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для получения максимального дохода предприятиями сферы гостеприимства и общественного питания | находить способы результативной коммуникационной политики с собственниками и партнёрами по бизнесу | навыками эффективно выгодного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнес для стабильного функционирования предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | |

## 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| *Раздел 1. Основы управления доходами гостиничного предприятия* | 3 | | | 3 | | | | | | 30 | Отчет по ситуационному практикуму /25 |
| *Раздел 2. Ценообразование на гостиничном предприятии* | 3 | | | 3 | | | | | | 30 | Отчет по ситуационному практикуму /25 |
| *Раздел 3. Прогнозирование, бенчмаркинг и бюджетирование на гостиничных предприятиях* | 3 | | | 3 | | | | | | 30 | Отчет по ситуационному практикуму /25 |
| *Раздел 4. Управление доходами гостиничного предприятия* | 3 | | | 3 | | | | | | 30 | Отчет по ситуационному практикуму /25 |
| **Всего:** | **12** | | | **12** | | | | | | **120** | **100** |
| **Контроль, час** | **0** | | | | | | | | | | **Зачет** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **144** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **4** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Первый раздел «Основы управления доходами гостиничного предприятия» посвящен изучению актуальности и основам применения ценообразованию. Менеджменту взаимодействия гостиничных предприятий и туристских и требованиям, которые предъявляются к средствам размещения со стороны туроператорских компаний, индивидуальных гостей и корпоративных гостей.

Второй раздел «Ценообразование на гостиничном предприятии» охватывает вопросы, связанные со стратегиями управления продаж и организация отдела продаж, проблемы дифференцированного ценообразования, показателем доходности гостиничного предприятия:RevPar, TrevPar, RevPAC, ADR

Третий раздел. «Прогнозирование, бенчмаркинг и бюджетирование на гостиничных предприятиях» охватывает вопросы, связанные с определением оценкой риска и их последствий для бюджета гостиничного предприятия, анализом программ лояльности для повышения стабильного дохода и расчетом смет по event-мероприятиям для выполнения бюджета и увеличения эффективности гостиничного предприятия.

Четвертый раздел «Управление доходами гостиничного предприятия» посвящен изучению уровней управления доходами; измерению эффективности системы управления доходами.

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. *Курочкина, А. Ю.* Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

***Дополнительная литература:***

1. *Морозов, М. А.* Экономика организаций сферы туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 7-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20740-8. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

2. *Николенко, П. Г.* Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17570-7. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

### 5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной

**сети «Интернет»**

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса | frontdesk.ru |
| 2 | Российская гостиничная ассоциация | https://rha.ru/ |

### 5.2. Описание материально-технической базы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

### 5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

• Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;

• Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | Ситуационный практикум | 25-6 - Активное участие в процессе, выступление логично и аргументировано<br>5-1 - Участие в процессе в определенной роли, выступление в основном логично, недостаточная аргументация |

***Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости***

***<u>Типовые задания</u>***

Кейс «Организация работы по ценообразованию»

Стратегия ценообразования должна быть логически увязана со стратегией компании, и все в организации должны работать над ее проведением в жизнь. С этой точки зрения рассмотрим совещание по планированию цен в компании, работающей на рынке с достаточно острой конкуренцией. Присутствуют четыре старших должностных лица: президент, главный финансист, вице-президент по маркетингу, вице-президент по сбыту. Начальная цель совещания заключалась в формировании ценовой политики компании.

Вице-президент по сбыту: «Да, но сформулировать ее трудно, каждый из нас представляет ценовую политику по-своему. Я ведаю сбытом. Я добиваюсь выручки. За это мне платят. Так что я разговариваю с покупателем, затем прихожу и держусь за скидку, необходимую, чтобы привлечь покупателя». В разговор вступает финансист: «Я должен санкционировать любую скидку сверхразрешенной службе сбыта и убедиться, что мы не потеряем на сделке. Я смотрю на издержки производства данного товара, загрузку завода и сообщаю информацию службе сбыта - нельзя ли получить немного больше? – но пока сделка приносит прибыль, отказываться от нее не стоит – так что мы предоставляем скидку, необходимую для осуществления сделки». Вице-президент по маркетингу: «Скидки меня не очень-то волнуют. Я хочу, чтобы наш прейскурант сигнализировал об угодном для нас имидже. Люди слабо представляют себе, кто получил, какую скидку, так что прейскурантный уровень – это элемент ценовой политики, как я себе ее представляю. Это позиционирует нас в умах главных покупателей».

Президент: «Я просто стремлюсь делать деньги, с тем чтобы выполнить обещание, данное акционерам». Вице-президент по сбыту был прав, говоря, что у каждого свои приоритеты, но ошибался, утверждая: «…каждый из нас представляет ценовую политику по-своему».

Если у каждого своя стратегия, то у компании фактически ее нет. Возможно, продиктованные лучшими намерениями, но не скоординированные действия, лишенные единого представления о целях, влекут за собой неудовлетворительную постановку ценообразования.

Вопросы и задания

1.В совещании участвуют все необходимые представители подразделений для практической реализации ценовой политики предприятия?

2.Объясните, в чем заключаются нескоординированные действия участников совещания?

3. Предложите лучший сценарий разработки, принятия и реализации ценовой политики на данном предприятии.

### 6.2. Описание оценочных средств для проведения

**промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| Зачет | Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br>**«Зачтено»**<br>**– 90-100** – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>**– 70 -89** – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Ход решения заданий правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>**– 50 - 69** – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задание решено частично.<br>**«Не зачтено»**<br>**– менее 50** – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены.<br>профессиональная лексика. Задания решены частично. |

***Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся***

Тестовые задания.

1. Управление доходами наиболее распространено в отрасли:

а. авиаперевозки;

б. гостиничный бизнес;

в. аренда автотранспорта;

г. все перечисленные;

д. ни одной.

2.Типичный горизонт установления тарифов гостиницы: а. меньше месяца;

б. 1-3 месяца;

в. 3-6 месяцев;

г. 6-12 месяцев; д. больше года.

3.Возможный вариант снижения негативного влияния ограниченной емкости

гостиничного предприятия это:

а. ценообразование;

б. продвижение;

в. уровень запасов; г. все варианты.

4.Управление доходами лучше все описывается следующим:

а. процесс, направленный на увеличение эффективности гостиницы;

б. эффективное использование мощностей гостиницы в целях максимизации прибыли;

в. работа менеджера по созданию гостиничного продукта, способного принести прибыль.

5.Цель управления доходами:

а. максимизация прибыли от продаж номеров;

б. максимизация прибыли от продаж дополнительных услуг отеля;

в. оба варианта

6.Предпосылками к возникновению этого метода управления доходами послужили:

а. потребители гостиничных услуг;

б. собственники и инвесторы;

в. высокий уровень динамики рынка;

г. галопирующее увеличение объема информации.

7. На развитие метода управления доходами в гостиничном бизнесе повлияли

следующие его особенности:

а. ограниченные «физические» возможности отеля;

б. высокий уровень постоянных и низкий уровень переменных затрат;

в. гостиничный продукт является «скоропортящимся» в связи с

невозможностью его

хранения и складирования — любой непроданный номер в отеле на определенную дату

является упущенной выгодой и невозместимой потерей;

г. продажи услуг отеля, как правило, ведутся заблаговременно через предварительное

бронирование до момента непосредственного оказания услуги — это открывает

дополнительные возможности для прогнозирования продаж и управления спросом и

предложением продукта;

д. возможность проведения сегментации на рынке потребителей гостиничных услуг;

е. колебания спроса на услуги (сезонность спроса) в зависимости от времени года, дней

недели и т.п.

8.С какими специфическими проблемами, напрямую связанными с доходами отелей

сталкивается менеджмент большинства гостиниц:

а. отказ отеля клиенту в бронировании номеров на несколько ночей, например с понедельника по субботу, в связи с отсутствием номеров в отеле, например, во вторник и четверг, несмотря на большое количество непроданных единиц номерного фонда в остальные дни;

б. наличие непроданных по факту номеров, несмотря на заблаговременное закрытие

продаж номерного фонда и отказы в бронировании в дни высокой загрузки;

необходимость в отказе клиентам, бронирующим номера в последний момент и готовым

заплатить по полному тарифу (максимальную цену), в связи с уже существующими

подтвержденными бронированиями по более низким тарифам;

необходимость в отказе индивидуальным и более дорогим клиентам в связи с

подтверждением большого числа групп, готовых заплатить по более низким тарифам, или,

наоборот, недозагрузка номерного фонда в связи с ориентацией менеджмента на более

дорогие индивидуальные

9.Бронирования и неподтверждением групповых бронирований, в том числе и по

специальным групповым ценам это:

а. дисбаланс между загрузкой отеля и……— часто высокие показатели загрузки

«нивелируются» низким значением средней цены и, наоборот,

низкая загрузка «оттеняет»

высокую среднюю цену номера

10. Метод управления доходами, основными целями применения которого являются:

а. максимизация доходов отеля;

б. оптимизация загрузки (продаж) отеля;

в. увеличение прибыли отеля.

11. Метод управления доходами гостиничного предприятия — это

инструмент максимизации прибыли, получаемой от продажи ……..в определенный момент времени

12. Концепция управления доходами заключается в своевременной продаже …….через осуществление контроля за наличием продукта,

структурой предложения (уровня перебронирований, длительности проживания и т.п.)

при использовании статистических данных истории, опыта и методов прогнозирования.

13. Концепция управления доходами базируется на определенных стратегиях:

а. Стратегия 1. Фокусирование внимания на цене при уравновешивании спроса и

предложения продукта.

б. Стратегия 2. При ценообразовании, особенно текущем, потребности рынка являются

основополагающими.

в. Стратегия 3. Дифференциация рынка: осуществлять продажи следует не на всем рынке,

а в отдельных его сегментах.

г. Стратегия 4. Сохранение продуктов и услуг отеля для более дорогих клиентов.

д. Стратегия 5. Основой для принятия решений должна являться исключительно

достоверная и точная информация о рынке.

е. Стратегия 6. Определение потребительского цикла каждого из продуктов отеля.

ж. Стратегия 7. Постоянный мониторинг и контроль использования всех инструментов

увеличения доходов отеля.

14.Какие критерии оценки поведенческих характеристик гостей являются наиболее важными при составлении прогнозов:

1.заблаговременность бронирования;

а.тенденция к отмене номеров (неприбытию);

б.сезонность прибытий;

в.чувствительность к цене;

г.приобретение дополнительных услуг в отеле.

15. Прогнозирование наличия номеров на определенную дату — важнейший аспект

балансирования ……за счет управления предложением номерного фонда отеля.

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Гостиничный девелопмент»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ ..... 3

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... 4

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 6

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 10

## 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Гостиничный девелопмент» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1 учебных планов по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

**Цели и задачи дисциплины**

**Цель** изучения дисциплины – является приобретение обучающимися теоретических знаний и практических навыков для освоения принципов построения эффективного девелопмента.

**Задачи изучения дисциплины-**

– получение теоретических представлений о современном девелопменте;

– формирование представление о практическом применении инструментов и стратегий; девелопмента на отдельных территориях;

– приобретение навыков разработки и применения необходимых механизмов для решения конкретных задач в области девелопмента.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | **ПК-1** | ПК-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха. | Основы стратегического анализа и алгоритм систематизации полученных данных для выбора вектора стратегического планирования предприятий для сферы гостеприимства и общественного питания | применять основы стратегического анализа и алгоритм систематизации полученных данных для выбора вектора стратегического планирования предприятий для сферы гостеприимства и общественного питания | Навыками стратегического анализа и систематизации полученных данных для выбора вектора стратегического планирования предприятий для сферы гостеприимства и общественного питания | Контактная работа:<br>Лекции<br>Практические занятия<br>Самостоятельная работа |
| | | ПК-1.2 Осуществляет стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. | Основы стратегического планирования и технологические аспекты организации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | применять основы стратегического планирования и технологические аспекты организации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | Навыками стратегического планирования и технологическими аспектами организации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | |
| | | ПК-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий | нормативно-правовые аспекты и корпоративные стандарты для | анализировать требования, предъявляемые в нормативно-правовых документах и | навыками реализации требований в нормативно-правых документах и | |

| Результаты освоения ООП (содержание компетенций) | Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | | | Формы образовательной деятельности |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | выпускник должен знать | выпускник должен уметь | выпускник должен иметь практический опыт | |
| | | сферы гостеприимства и общественного питания. | формировани я системы контроля деятельности предприятий сферы гостеприимст ва и общественно го питания | корпоративных стандартах для формирования системы контроля деятельности предприятий сферы гостеприимств а и общественного питания | разрабатывать корпоративны е стандарты для формировани я системы контроля деятельности предприятий сферы гостеприимст ва и общественног о питания | |
| | | ПК-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. | основные принципы эффективног о взаимодейств ия с собственника ми и партнерами по бизнесу для получения максимально го дохода предприятия ми сферы гостеприимст ва и общественно го питания | находить способы результативно й коммуникацио нной политики с собственникам и партнёрами по бизнесу | навыками эффективно выгодного взаимодейств ия с собственника ми и партнерами по бизнес для стабильного функционир ования предприятий сферы гостеприимст ва и общественног о питания | |

## 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| *Раздел 1. Современные тенденции в гостиничном девелопменте* | 4 | | | 4 | | | | | | 40 | Отчет по ситуационному практикуму /40 |
| *Раздел 2. Общие требования проектирования зданий гостиничных предприятий* | 4 | | | 4 | | | | | | 40 | Отчет по ситуационному практикуму /30 |
| *Раздел 3. Подготовка запуска отеля - «Start-up»* | 4 | | | 4 | | | | | | 40 | Отчет по ситуационному практикуму /30 |
| **Всего:** | **12** | | | **12** | | | | | | **120** | **100** |
| **Контроль, час** | **0** | | | | | | | | | | **Зачет** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **144** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **4** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Первый раздел «Современные тенденции в гостиничном девелопменте» посвящен изучению основ инвестиционной деятельности в гостиничном бизнесе и девелопмента гостиничной недвижимости; требований к исходно-разрешительной документации (ИРД) гостиничного проекта; стратегиям развития международных и российских гостиничных сетей. Обучающиеся формируют готовность разрабатывать концепции гостиничных комплексов.

Второй раздел «Общие требования проектирования зданий гостиничных предприятий» посвящен основам архитектурно-планировочных решений, требованиям к функциональному зонированию территории и здания гостиничных комплексов, проектирования материально-технического оснащения гостиницы и основы разработки технического задания на оснащение гостиничного комплекса. При изучении этого раздела обучающие формируют навыки технико-экономическое обоснования (ТЭО) инвестиционных проектов в гостиничном бизнесе, применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность, организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.

Третий раздел «Подготовка запуска отеля - «Start-up»» предусматривает формирование навыков подготовки к запуску гостиницы «Start-up» и проектирования концепции управления гостиничным предприятием, разработки технических и корпоративных стандартов гостиничного комплекса/гостиничной сети. Обучающие формируют навыки планировать, анализировать и оценивать результаты деятельности гостиниц проектирования организационной структуры гостиничной деятельности, оценивания результатов деятельности гостиниц.

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. *Николенко, П. Г.* Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

***Дополнительная литература:***

1. *Котляров, М. А.* Основы девелопмента недвижимости : учебник для вузов / М. А. Котляров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 160 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08201-2. — Текст : электронный //

https://www.iprbookshop.ru

2. *Николенко, П. Г.* Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17570-7. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

### 5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса | frontdesk.ru |
| 2 | Российская гостиничная ассоциация | https://rha.ru/ |

### 5.2. Описание материально-технической базы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

### 5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

• Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;

• Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

• Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

# 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | Ситуационный практикум | 40/30-6 - Активное участие в процессе, выступление логично и аргументировано<br>5-1 - Участие в процессе в определенной роли, выступление в основном логично, недостаточная аргументация |

### *Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости*

***<u>Типовые задания</u>***

Кейс 1. Стратегии инвестиций в «hardware» и «software» Вопросы для обсуждения подготовить в виде краткого эссе:

1. Обоснуйте, почему стратегии инвестиций в «hardware»важны в гостиничном бизнесе

2. Обоснуйте, что элементы «hardware»также можно отнести к важнейшим инструментам влияния на эмоциональное восприятие гостиничной услуги, формирующее особые впечатления у гостя

3. Проведите анализ необходимости инвестиций в «software»

Кейс 2. Обсуждение проблем в проектировании гостиничных объектов Вопросы для обсуждения подготовить в виде краткого эссе и представить в виде презентации:

1. Охарактеризуйте основные нормативные источники проектирования гостиничного предприятия и требований к размерам помещений жилой и общественной части.

2. Современные состояние и тенденции процесса вхождения гостиницы в сеть.

3. Примеры технических стандартов известных гостиничных сетей.

4. Основные требования к зданию гостиницы и номерному фонду, согласно системы классификации объектов туристской индустрии.

Кейс 3. Основные этапы гостиничного девелопмента на примере компании IFK HotelManagement. Компании IFK HotelManagement

развивает гостиничные концепции во всех сегментах, от бюджетных гостиниц до отелей класса люкссреднего ценового сегмента — 3-4 звезды международного уровня. Как управляющая компания, работает со всеми возможными девелоперскими проектами в сфере гостиничной недвижимости: новое строительство, реконструкция существующего отеля, перепрофилирование офисного здания или отель в составе многофункционального комплекса.

## 6.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| Зачет | Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br>**«Зачтено»**<br>**– 90-100** – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>**– 70 -89** – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Ход решения заданий правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>**– 50 - 69** – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задание решено частично.<br>**«Не зачтено»**<br>**– менее 50** – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены.<br>профессиональная лексика. Задания решены частично. |

***<u>Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся</u>***

1. Основы гостиничного девелопмента
2. Этапы реализации девелоперского гостиничного проекта
3. Инициирование и разработка концепции проекта девелопмента в гостиничной индустрии
4. Характеристики гостиничных управляющих компаний. Преимущества и недостатки работы с гостиничным УК (гостиничным оператором)
5. Специфика сетевых форм организации гостиничного бизнеса
6. Стратегии развития международных и российских гостиничных

сетей

7. Инвестиционная деятельность в гостиничной отрасли

8. Нормативно - техническая документация проектирования и строительства и эксплуатации гостиниц

9. Характеристика основных этапов гостиничного девелопмента

10. Разработка концепции гостиничного комплекса

11. Маркетинговые исследования и конкурентный анализ в гостиничной индустрии

12. SWOT-анализ участка под строительство нового объекта или здания существующего отеля

13. Исходно-разрешительная документация по проекту гостиницы (ИРД).

14. Новые рыночные возможности, бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного комплекса и/или гостиничной сети

15. Определение конкурентного преимущества проекта девелопмента в гостиничной индустрии

16. Определение перспективных направлений и формирования стратегий гостиничного предприятия

17. Общие требования проектирования зданий гостиничных предприятий

18. Функциональное зонирование территории застройки и здания ГК

19. Объемно-планировочные решения ГК

20. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения и к проектированию жилой и общественной части гостиницы

21. Разработка технического задания

22. Технико-экономическое обоснование проекта ГК

23. Проектирование технических стандартов материально-технического оснащения ГК/гостиничной сети

24. Три стадии запуска отеля: «pre-opening», «soft-opening» и «grand-opening»

25. Проектирование концепции управления гостиничным предприятием

26. Организационное проектирование гостиничного предприятия

27. Разработка корпоративных стандартов ГК/гостиничной сети

28. Разработка мероприятий по мотивации, стимулированию персонала

29. Значение KPI в оценке качества обслуживания

30. Планирование доходности и окупаемости проектируемого ГК/ гостиничной сети

31. Проектирование АСУ гостиничного комплекса/гостиничной сети

32. Планирование мероприятий по продвижению гостиницы

33. Современные тенденции в деятельности по продвижению

гостиницы

34. Проектирование event-мероприятий
35. Современные тенденции bevent-мероприятий

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Проектная деятельность»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

## 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Проектная деятельность» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в факультативную часть Блока 1 учебных планов по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплина изучается на 1 курсе во 1 семестре.

**Цели и задачи дисциплины**

Изучение данной дисциплины базируется на навыках учебной, исследовательской и проектной деятельности, освоенных на предыдущих уровнях образования.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с ознакомлением с принципами исследовательской и проектной подготовки обучающегося в магистратуре, а также навыками самостоятельной творческой и проектной деятельности.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла | **УК-2** | УК-2.1 Разрабатывает концепцию проекта, определяет его цели и задачи | Методы, техники и тактики аргументирования, способы их использования в процессе исследовательской и проектной деятельности | Использовать методы, техники и тактики аргументирования в процессе разработки концепции проекта, целеполагания и постановки задач в процессе исследовательской и проектной деятельности | Навыками содержательного аргументирования концептуальных решений в процессе исследовательской и проектной деятельности | Контактная работа: Лекции Практические занятия Самостоятельная работа |
| | | УК-2.2 Разрабатывает и реализует проект в соответствии со своей ролью | Принципы организации и технологии реализации проектной деятельности | Организовать проектную деятельность в соответствии со своей ролью в команде | Навыками использования принципов организации и реализации проектной деятельности в соответствии со своей ролью | |
| | | УК-2.3 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта. | Этапы проектной деятельности. Методы формирования ключевых показателей проекта на различных этапах жизненного цикла | Контролировать достижение ключевых показателей проекта на различных этапах жизненного цикла | Навыками формирования и контроля ключевых показателей проекта на различных этапах жизненного цикла | |

# 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| ***Очная форма*** | | | | | | | | | | | |
| *Раздел 1. Введение в проектную деятельность* | 2 | 4 | | | | | | | | 30 | Контрольная работа /50 |
| *Раздел 2. Принципы и методические основы проектного управления в сфере туризма* | 2 | 4 | | | | | | | | 30 | Контрольная работа/50 |
| **Всего:** | **4** | **8** | | | | | | | | **60** | **100** |
| **Контроль, час** | | | | | | | | | | | **Зачет** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **72** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **2** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Раздел 1. Введение в проектную деятельность**

Проектная деятельность в сфере туризма: актуальность и предпосылки развития на современном этапе.

Тематика проектов РГУТИС. Движение «Проектный акселератор»

Индивидуальная проектная траектория обучающегося в магистратуре.

Формирование групп по проектам.

Типология проектов. Уровни проектирования. Обзор успешных практик проектного управления.

**Раздел 2. Принципы и методические основы проектного управления в сфере туризма**

Принципы и методические основы проектного управления в сфере туризма. Формирование проектных команд. Разработка проектных решений. Инструментарий. Риски. Результативность

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. *Бурмистрова, Е. В.* Методы организации исследовательской и проектной деятельности обучающихся : учебник для вузов / Е. В. Бурмистрова, Л. М. Мануйлова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 115 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15400-9. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

2. *Игнатьева, И. Ф.* Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

***Дополнительная литература:***

1. *Зенкина, С. В.* Сетевая проектно-исследовательская деятельность обучающихся : учебник для вузов / С. В. Зенкина, Е. К. Герасимова, О. П. Панкратова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 152 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13229-8. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

**5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»**

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | Туризм | https://www.turizm.ru/ |
| 2 | Проектная деятельность в туризме | https://spravochnick.ru/lektoriy/ponyatie-celi-i-suschnost-proektirovaniya-v-turizme/ |

**5.2. Описание материально-технической базы**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

• Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;

• Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | Контрольная работа | 50-48 – верные ответы составляют более 90% от общего количества;<br>47-25 – верные ответы составляют 80-50% от общего количества;<br>24-0 – менее 50% правильных ответов. |

***Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости***

***<u>Типовые задания к контрольным работам</u>***

1. Приведите одно из определений «проект»
2. Дайте определение понятия «программа» и приведите примеры программ
3. Дайте классификацию проектов.
4. К какому виду проектов вы бы отнесли:
- проект перестройки системы высшего образования для туриндустрии в России;
- проект экономической стабилизации туристских территорий России;
- запуск межпланетной станции для высадки космического туриста на Марс;
- проект строительства пирамид в Древнем Египте;
- проект по перестройке дачного дома в гостевой.
5. Дайте определение управлению проектами.
6. Что такое миссия проекта? С какой точки зрения формулируется миссия проекта?
7. Определите миссию для следующих проектов:
- строительство инфраструктуры туристских территорий;
- строительство отеля;
- проект реструктуризации объекта туристского показа;
- реформа туристского образования.
8. Стратегия проекта (стратегический анализ, разработка и выбор стратегии, реализация стратегии)
9. Факторы внешней и внутренней среды проекта
10. Участники проекта.

11. Все ли фазы проекта являются обязательными?

12. Что является основными причинами появления проектов?

13. Какова цель подготовки обоснования инвестиций?

14. Назовите основные характеристики проекта.

15. Что составляет суть предварительного анализа осуществимости проекта?

16.Что входит в понятие прединвестиционных исследований?

17. Проектный анализ и его цель.

18. Виды проектного анализа.

19. Разработка концепции проекта

20. Прединвестиционная фаза проекта

21.Жизненный цикл проекта. Его роль в формировании концепции маркетинга проекта

**Мини-проект**

1. Выбрать тематику проекта, обосновать необходимость личного участия в проекте.

2. Разработать личный план продуктивной проектной деятельности в составе группы.

3. Подготовить презентацию своей части проекта в соответствии с общим концептом.

## 6.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| Зачет представляет собой выполнение обучающимся заданий билета | Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br>«Зачтено»<br>– 90-100 – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>– 70 -89 – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Ход решения заданий правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>– 50 - 69 – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задание решено частично.<br>«Не зачтено»<br>– менее 50 – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены. |

***Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся***

1. Общее представление о проектной деятельности. Понятия проект, проектная и операционная деятельность.
2. Этапы проектной деятельности.
3. Цель проекта. Классификация проектов.
4. Особенности проектов различных типов. Социальные проекты
5. Понятие успешности проекта
6. Жизненный цикл проекта
7. Команда проекта
8. Участники проекта. Роли в проекте
9. Матрица ответственности. Методика RACI
10. Формирование эмпирической базы исследования (Методы).
11. Основные источники информации для проведения исследования
12. Подготовка анкетного опроса
13. Методы генерации идей
14. Понятие управления содержанием проекта. Определение содержания
15. Планирование управления содержанием
16. Что такое требование, потребность?
17. План управления требованиями
18. Переход от требований к планированию
19. Определение содержания (инструменты и методы)
20. Описание содержания проекта. Основные элементы
21. Современные виды проектов
22. Проекты акции и их виды
23. Образ продукта (шаблон образа продукта)
24. Прототип. MVP (minimum viable product). Какие бывают прототипы?
25. Что такое риск? Классификационные признаки
26. Какие существуют основные виды рисков?
27. В чем состоит различие между трудностями реализации проекта и рисками проекта?
28. Почему важно различать причины и последствия рисков?
29. Что такое управление рисками?
30. Стратегии реагирования на риск
31. Каковы основные шаги по управлению рисками?
32. Что содержится в документе «Реестр рисков»?
33. Бюджет проекта: Определение, назначение, способы представления
34. Разработка бюджета проекта
35. Сложности при составлении бюджета
36. Три составляющих эффективного выступления?
37. Какова структура и содержание презентации ИДЕИ проекта?
38. Каковы основные формы представления информации во время выступления?

**Филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» в Королевстве Таиланд**

**Рассмотрено**
**на заседании Ученого совета**
**Университета «Синергия»**
**протокол № 11 от 28.11.2025 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**
**Ректор Университета «Синергия»**
**кандидат экономических наук, доцент**
**А. И. Васильев**
**01.12.2025 г.**

# Рабочая программа дисциплины «Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО»

**Направление подготовки:** 43.04.03 Гостиничное дело
**Профиль подготовки:** Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом
**Квалификация выпускника:** Магистр
**Форма обучения:** очная

**2025**

# 1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от № 556 от 15.06.2017.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в факультативную часть Блока 1 учебных планов по программам подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре.

**Цели и задачи дисциплины**

получение обучающимися теоретических знаний о добровольчестве (волонтерстве) как ресурсе личностного роста и общественного развития;

формирование представлений о многообразии добровольческой (волонтерской) деятельности и мотивации добровольцев (волонтеров);

приобретение практических навыков в сфере организации труда добровольцев (волонтеров), взаимодействия с социально ориентированными некоммерческими организациями, органами власти и подведомственными им организациям.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

| **Результаты освоения ООП (содержание компетенций)** | **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине** | | | **Формы образовательной деятельности** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **выпускник должен знать** | **выпускник должен уметь** | **выпускник должен иметь практический опыт** | |
| Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | **УК-3** | УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует ее цели, задачи | усвоено основное содержание, но излагается фрагментарно, не всегда последовательно, допускаются ошибки в изложении выводы и обобщения, неточности в использовании терминологии | выполняет не все операции действия, допускает ошибки в последовательности их выполнения, действие выполняется недостаточно осознанно | владеет не всеми необходимыми навыками, имеющийся опыт фрагментарен | Контактная работа:<br>Лекции<br>Лабораторный практикум<br>Самостоятельная работа |

# 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Наименование тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающихся | ТКУ / балл Форма ПА |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Семинары | Практикум по решению задач | Ситуационный практикум | Мастер-класс | Лабораторный практикум | Тренинг | Дидактическая игра | Из них в форме практической подготовки | | |
| ***Очная форма*** | | | | | | | | | | | |
| *Раздел 1. Волонтерство как ресурс личностного роста и общественного развития. Многообразие форм добровольческой (волонтерской) деятельности* | 2 | 2 | | | | | | | | 14 | Контрольная работа /50 |
| *Раздел 2. Организация работы с волонтерами. Взаимодействие с социально-ориентированными НКО, инициативными группами, органами власти и иными организациями* | 2 | 2 | | | | | | | | 14 | Контрольная работа/50 |
| **Всего:** | **4** | **4** | | | | | | | | **28** | **100** |
| **Контроль, час** | | | | | | | | | | | **Зачет** |
| **Объем дисциплины (в академических часах)** | **36** | | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины (в зачетных единицах)** | **1** | | | | | | | | | | |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Раздел 1. Волонтерство как ресурс личностного роста и общественного развития. Многообразие форм добровольческой (волонтерской) деятельности**

Волонтерство как ресурс личностного роста и общественного развития. Многообразие форм добровольческой (волонтерской) деятельности

**Раздел 2. Организация работы с волонтерами. Взаимодействие с социально-ориентированными НКО, инициативными группами, органами власти и иными организациями**

Организация работы с волонтерами. Взаимодействие с социально-ориентированными НКО, инициативными группами, органами власти и иными организациями

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

***Основная литература:***

1. Событийное волонтерство : учебник для вузов / под общей редакцией М. А. Мазниченко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 155 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20658-6. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

2. Певная, М. В. Управление волонтерством: международный опыт и локальные практики : монография / М. В. Певная ; под научной редакцией Г. Е. Зборовского. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 433 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-10984-9. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

***Дополнительная литература:***

1. Волонтерская деятельность. Событийное волонтерство : учебник для среднего профессионального образования — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 155 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20898-6. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru;

3. Фомина, О. Е. Организация волонтерской деятельности. Практический курс : учебное пособие для вузов / О. Е. Фомина. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21261-7. — Текст : электронный // https://www.iprbookshop.ru

### 5.1. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

| № | Наименование ресурса | Ссылка |
|---|---|---|
| 1 | Ассоциация по вопросам защиты информации | http://bis-expert.ru/ |
| 2 | Специализированный сайт по тематике информационной безопасности, противодействие вредоносному программному коду | http://z-oleg.com/index.php |
| 3 | Официальный сайт Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) | https://www.ieee.org/ |
| 4 | Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации | https://docs.cntd.ru/ |
| 5 | Официальный сайт журнала «Директор по безопасности» | http://www.s-director.ru/ |
| 6 | Официальный сайт журнала «Информационная безопасность» | http://www.itsec.ru/main.php |

### 5.2. Описание материально-технической базы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

**Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**5.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

***лицензионное программное обеспечение:***

• Windows Professional 10 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition;

• Office Professional Plus Education ALng LSA OLVS E 3Y;

• Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition (отечественное программное обеспечение);

• Антивирусная программа Dr.Web (отечественное программное обеспечение);

• ПО для видеоконференцсвязи и внутренних коммуникаций: ВКурсе (отечественное программное обеспечение https://vkurse.ru/)

***свободно-распространяемое программное обеспечение:***

• 7-ZIP – архиватор (https://www.7-zip.org/)

• OpenOffice (https://www.openoffice.org/ru/)

• PDF24 Toolbox (https://www.pdf24.org/ru/)

• GIMP (редактор растровой графики) (https://www.gimp.org/)

• Логином (Loginom) (отечественное программное обеспечение; https://loginom.ru/platform/pricing)

• Inkscape (векторная графика) (https://www.inkscape.org)

***электронно-библиотечная система:***

• Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS http://www.iprbookshop.ru /

***современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.

Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY (https://elibrary.ru)

• Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/)

• Архив научных журналов НЭИКОН (https://arch.neicon.ru/xmlui/)

# 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 6.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/ оценочное средство | Шкала и критерии оценки, балл |
|---|---|---|
| 1. | Контрольная работа | 50-48 – верные ответы составляют более 90% от общего количества;<br>47-25 – верные ответы составляют 80-50% от общего количества;<br>24-0 – менее 50% правильных ответов. |

### *Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости*

***Типовые задания к контрольным работам***

1. Понятие НКО, СО НКО, НКО - поставщики услуг в социальной сфере, НКо - исполнители общественно полезных услуг,

примеры.

2. Организационно-правовые формы НКО.

3. Количественные характеристики сектора негосударственных некоммерческих организаций в России.

4. Примеры добровольных объединений граждан России.

5. Примеры добровольных объединений граждан за рубежом.

6. Волонтерство как практика гражданского общества: понятие и явление.

7. Особенности функционирования СОНКО, отличия от государственных организаций и коммерческих компаний.

8. Виды ресурсов СОНКО, ресурсы как объект управления.

9. Технологии взаимодействия с частными и корпоративными донорами.

10. Мотивирование волонтеров и сотрудников СОНКО.

## 6.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| Зачет представляет собой | Выполнение обучающимся заданий билета оценивается |

| Краткая характеристика оценочного средства | Критерии оценки, балл |
|---|---|
| выполнение обучающимся заданий билета | по следующей балльной шкале:<br>Задание 1: 0-30 баллов<br>Задание 2: 0-30 баллов<br>Задание 3: 0-40 баллов<br>«Зачтено»<br>– 90-100 – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br>– 70 -89 – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Ход решения заданий правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br>– 50 - 69 – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задание решено частично.<br>«Не зачтено»<br>– менее 50 – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены. |

***Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся***

1. Миссия и роли волонтерства.
2. Трудный и вдохновляющий опыт волонтерства.
3. Волонтерство как образ образ жизни современной молодежи.
4. Границы ответственности волонтера.
5. Методы поощрения волонтеров.

1. Волонтерство и его роль в системе социокультурных институтов.
2. Организация волонтерской службы в учреждениях разных типов и видов.
3. Система подготовки волонтеров и добровольцев по программе первичной профилактики наркозависимости, табакокурения и употребления ПАВ.
4. Методика работы волонтеров в условиях учреждений разных типов и видов. Семейное волонтерство.
5. Психолого-педагогическая специфика работы волонтеров с разновозрастной аудиторией.
6. Волонтерская служба в рамках реализации национальной программы развития молодежи.

1. Теория и практика волонтерского движения.
2. Концепция программы развития добровольческого движения.
3. Нормативно-правовая база деятельности волонтерской службы.
4. Основные направления волонтерской деятельности в учреждениях разных типов и видов.
5. Технология уличной работы.
6. Понятия, признаки и формы НКО.