

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«Инновационные информационные и компьютерные технологии в гостиничном
бизнесе»**

Шифр: 43.04.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Зинин Леонид Викторович, д. ф.-м. н., профессор.

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель

Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Профессор, доктор экономических наук
Корнеевец В.С.

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Драгилева И.И.

Содержание

1. Наименование дисциплины «Инновационные информационные и компьютерные технологии в гостиничном бизнесе».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Инновационные информационные и компьютерные технологии в гостиничном бизнесе».

Цель дисциплины - сформировать навыки использования инновационных информационных и компьютерных технологий, применяемых в гостиничном бизнесе, а также подготовка магистранта к профессиональному использованию компьютерных технологий в соответствии с профессиональным стандартом отрасли.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 знает методологию анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия УК-5.2 умеет применять современные способы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия УК-5.3 владеет способностью анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<i>Знать:</i> - современные инфокоммуникационные средства обеспечения гостиничной деятельностью <i>Уметь:</i> - использовать средства ИНТЕРНЕТ и программное обеспечение для решения задач профессиональной деятельности <i>Владеть:</i> - методологий применения средств коммуникации и информатизации для обеспечения профессиональной деятельности
ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1 знает технологии формирования, внедрения технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-1.2 Формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания ОПК-1.3 Организует внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<i>Знать:</i> - технологии автоматизации в индустрии гостеприимства <i>Уметь:</i> - использовать современные программные продукты автоматизации гостиничного бизнеса в практической деятельности <i>Владеть:</i> - навыками организации деятельности служб информатизации индустрии гостеприимства
ОПК-6 Способен планировать и	ОПК-6.1. Планирует научноприкладные исследования в сфере	<i>Знать:</i> - современные информационные и компьютерные технологии

<p>применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</p>	<p>профессиональной деятельности ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научноприкладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности ОПК-6.3. Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде сообщений на корпоративных совещаниях, научных статей, докладов на научных конференциях</p>	<p>гостиничного бизнеса <i>Уметь:</i> - применять знания в области информационных технологий для использования в сфере индустрии гостеприимства <i>Владеть:</i> - компьютерными технологиями в гостиничном сервисе</p>
--	---	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Инновационные информационные и компьютерные технологии в гостиничном бизнесе» представляет собой дисциплину обязательной части (Б1.О.01.02) модуля «Инновационные и коммуникационные технологии управления в гостиничном бизнесе» дисциплин подготовки магистрантов по направлению 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерской программы программе «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Дисциплина изучается: на первом курсе во втором семестре. Форма отчетности - зачет.

4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные

занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

Содержание основных разделов блока «Теоретические основы информатики и информационных технологий в индустрии гостеприимства»

№	Название раздела	Содержание раздела
1	Обзор современных информационных, используемых в гостиничном бизнесе	Офисные информационные технологии, Интернет технологии. Специализированные технологии. Их взаимосвязь и конкуренция. Тенденции развития.
2	Современные Интернет - технологии, используемые в гостиничном бизнесе	Современные интернет технологии. GDS и современные интернет приложения. Booking.com как типичное явление в интернет технологиях. Мобильные приложения. Преимущества и недостатки.
3	Базы данных как основной механизм работы с информацией	Базы данных как типичное программное обеспечение для учета и контроля в индустрии туризма.
4	Профессиональное информационное сопровождение гостиниц. Система управления гостиницей «Фиделио»	Профессиональные информационные системы. «Назначение и основной функционал программы.
5	Системы управления проектами	Организация крупных проектов в индустрии гостеприимства. Бизнес планирование с использованием MS Project.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Требования к самостоятельной работе студентов

1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, по всем темам из п. 6 настоящей рабочей программы.
2. Выполнение лабораторных работ, предусматривающих решение задач, по соответствующим темам из п. 6 настоящей рабочей программы.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Обзор современных информационных, используемых в гостиничном бизнесе	УК 5.1 УК 5.2 УК 5.3 ОПК 1.1 ОПК 1.2 ОПК 1.3 ОПК 6.1 ОПК 6.2 ОПК 6.3	Устный опрос. Тест
Современные Интернет - технологии, используемые в гостиничном бизнесе	УК 5.1 УК 5.2 УК 5.3 ОПК 1.1 ОПК 1.2 ОПК 1.3 ОПК 6.1 ОПК 6.2 ОПК 6.3	Устный опрос. Тест
Базы данных как основной механизм работы с информацией	УК 5.1 УК 5.2 УК 5.3 ОПК 1.1 ОПК 1.2 ОПК 1.3 ОПК 6.1 ОПК 6.2 ОПК 6.3	Устный опрос. Тест Лабораторные работы
Профессиональное информационное сопровождение гостиниц. Система управления гостиницей «Фиделио»	УК 5.1 УК 5.2 УК 5.3 ОПК 1.1 ОПК 1.2 ОПК 1.3 ОПК 6.1	Устный опрос. Тест

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
	ОПК 6.2 ОПК 6.3	
Системы управления проектами	УК 5.1 УК 5.2 УК 5.3 ОПК 1.1 ОПК 1.2 ОПК 1.3 ОПК 6.1 ОПК 6.2 ОПК 6.3	Устный опрос. Тест Лабораторные работы

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности процессе текущего контроля
Пример типового задания по текстовому редактору

Пример тестовых и контрольных заданий

1. Инновационные информационные и компьютерные технологии в гостиничном бизнесе разделяются на следующие классы:

- а) Интернет - технологии, офисные технологии;
- б) Специализированные технологии, офисные технологии
- в) Интернет - технологии, офисные технологии , специализированные технологии.

2. Интернет технологии позволяют:

- а) оплачивать услуги гостиницы;
- б) бронировать отдельный номер;
- в) бронировать группу номеров.
- г) отказаться от уже забронированного номера

3. К каким группам информационных технологий относится «Аксесс» :

- а) Интернет - технологии;
- б) Офисные технологии;
- в) Специализированные технологии.

4. Отметьте существующие типы связей между задачами в MSProject

- А) конец - начало
- Б) середина - середина
- В) начало - конец
- Г) середина - конец

5. Отметьте типы связей между полями в базе данных Аксес

- А) один к двум
- Б) два к одному
- В) многие ко многим
- Г) один ко многим

6. Основным рабочим полем в системе «Эдельвейс» является:

- а) информационное окно;
- б) шахматка;
- в) бланк для заполнения вручную.

7. Можно ли в системе «Фиделио» ввести оплату дополнительных услуг:

- а) возможно;
- б) запрещено;
- в) такие услуги с системе отсутствуют.

8. Возможно ли в системе «Фиделио» перенаправлять счет на оплату:

- а) да;
- б) только для организаций;
- в) нет.

9. Возможно ли вывести часть номерного фонда из обслуживания в системе «Фиделио»:

- а) это может сделать только уполномоченный по ремонту;
- б) возможно администратором;
- в) номера всегда доступны.

10. Можно ли отменить результаты ночного аудита:

- а) нет;
- б) да;
- в) только тому, кто его инициировал.

11. Поместите нижеперечисленные информационные системы в порядке увеличения клиентской базы для их обслуживания - средние отели, крупные отели, сетевые отели:

- а) «Опера»;
- б) «Эдельвейс»;
- в) «Фиделио».

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы и темы для изучения к экзамену:

1. Обзор современных информационных, используемых в индустрии гостеприимства.
2. Офисные информационные технологии, используемых в индустрии гостеприимства.
3. Интернет технологии, используемых в индустрии гостеприимства.

4. Специализированные технологии, используемых в индустрии гостеприимства. Их взаимосвязь и конкуренция.
5. Тенденции развития технологий гостиничного бизнеса.
6. Современные Интернет - технологии, используемые в индустрии гостеприимства
7. GDS и современные интернет приложения.
8. Booking.com как типичное явление в интернет технологиях.
9. Мобильные приложения. Преимущества и недостатки.
10. Информационное обеспечение офиса турагентства.
11. Система управления туристическим офисом «Само Тур».
12. Специализированные информационные системы для малых и средних турагентств.
13. Информационные системы управления базами данных как универсальное управление любой туристической компанией.
14. Основные функции и режимы работы MS Access
15. Создание таблиц. Свойства полей.
16. Формы. Простая и составная форма.
17. Запросы как метод реализации основных функций
18. Организация больших туристических мероприятий с помощью MS Project
19. Планирование мероприятий
20. Планирование ресурсов.

Оценка по результатам экзамена - «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно»

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать,	хорошо		71-85

	более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения			
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература

Синаторов, С. В. Информационные технологии: учебное пособие / С. В. Синаторов. - 2-е изд., стер. - Москва: Флинта, 2021. - 448 с. - ISBN 978-5-9765-1717-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1304012> (дата обращения: 11.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Информатика: информационные технологии: учебное пособие / Г. И. Светозарова, О. В. Андреева, Г. С. Крынецкая, А. С. Кожаринов. - Москва: Изд. Дом МИСиС, 2009. - 144 с. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232413> (дата обращения: 11.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

Попов, Ю. И. Управление проектами: учебное пособие / Ю. И. Попов, О. В. Яковенко. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 208 с. — (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-002337-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1153780> (дата обращения: 11.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Быкова, В. В. Искусство создания базы данных в Microsoft Office Access 2007 [Электронный ресурс]: Учеб. пособие / В. В. Быкова. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2011. - 260 с. - ISBN 978-5-7638-2355-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443138> (дата обращения: 11.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.
- MS Accesss, MS Project

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Имиджелогия в гостиничном бизнесе»

Шифр: 43.04.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель (и):

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ	5
3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИ- ПЛИНЕ.....	10
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	11
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	24
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	25
7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	26
8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	26
9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	29

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Наименование дисциплины: «Имиджология в гостиничном бизнесе».

Цель дисциплины - подготовка специалистов, владеющих знаниями в области формирования профессионального имиджа, создания положительного впечатления, психологии взаимодействия людей (психологические имидж-портреты).

Задачи дисциплины:

1. Предоставить информацию о и основах формирования имиджа;
2. способствовать формированию умений и навыков в области деловых взаимоотношений;
3. формировать у студентов полное представление об особенностях процесса имиджирования в гостиничной сфере деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы	Результаты обучения по дисциплине
УК-3	<p>УК-3.1. Умеет организовывать и руководить работой команды с учетом особенностей поведения членов трудовых коллективов</p> <p>УК-3.2. Разрабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.3. Определяет результаты реализации командной стратегии.</p>	<p><u>Знать:</u> внутренние и внешние факторы при формировании имиджа</p> <p><u>Уметь:</u> ориентироваться в непредвиденной обстановке, оценивать и применять теории имиджологии при разработке туристических продуктов</p> <p><u>Владеть:</u> методами поиска информации, механизмами формирования профессионально-личностного имиджа работника</p>
УК-5	<p>УК-5.1. Проводит анализ разнообразия культур, их особенностей в процессе</p>	<p><u>Знать:</u> основные разновидности имиджа, средства повышения эффективности процесса имиджирования</p> <p><u>Уметь:</u> анализировать и обрабатывать научные данные, проводить исследование эффективности применения технологий процесса имиджирования,</p>

	<p>межкультурного взаимодействия.</p> <p>УК-5.2. Использует в производственной или образовательной деятельности необходимую информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>УК-5.3. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп общества и производственного коллектива.</p>	<p><u>Владеть:</u> навыками использования имиджформирующей психологических техник формирования имиджа</p>
УК 6	<p>УК-6.1. Умеет проводить самоанализ и самооценку, определять направления повышения личной эффективности</p> <p>УК-6.2. Демонстрирует умение определять приоритеты собственной профессиональной деятельности,</p>	<p><u>Знать:</u> роль саморазвития в становлении обаятельного образа человека</p> <p><u>Уметь:</u> использовать ресурсы сознания и подсознания людей для формирования имиджа</p> <p><u>Владеть:</u> методами поиска информации, механизмами формирования профессионально-личностного имиджа работника</p>

	проводить их ранжирование УК-6.2. Применяет системное и критическое мышление для оценки путей и способов совершенствования собственной профессиональной деятельности УК-6.3. Умеет достигать поставленных личных профессиональных целей с учетом имеющихся ресурсов.	
--	--	--

1.3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Имиджелогия в гостиничном бизнесе» представляет собой дисциплину части, формируемой участниками образовательных отношений (Б1.В.01.02) подготовки магистров по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерская программа «Управление гостиничными комплексами».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице.

Дисциплина изучается: на 2 курсе в 3 семестре. Форма отчетности – экзамен.

2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

курс	количество зачетных	контактная работа обучающихся	Форма контроля
------	---------------------	-------------------------------	----------------

	единиц/объем часов		лекц.	Практ.	КСР	самост.	часы на итоговый контроль	
Очная форма обучения								
2	4	144	10	26	12	95,65	0,35	экзамен

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Тематический план

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины.	Всего (часы)	В том числе			Сам. Работа
		Контактная работа (во взаимодействии с преподавателем), часы			
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Контроль самостоятельно работы	
Тема 1. Понятие имиджологии, её роль в комплексе наук		2	2		10
Тема 2. Сущность и атрибуты имиджа		2	2		2
Тема 3. Имиджология в гостиничной индустрии		2	8	10	6,9
Тема 4. Имидж предприятия		2	4	2	12
Тема 5. Сущность и место конфликта в сфере гостеприимства		2	6		6
Тема 6. Имидж страны			4		8
Иная контактная работа	0,35				
Всего часов	48,35	10	26	12	95,65
Итого	144				

Промежуточная аттестация / итоговая аттестация	экзамен
---	---------

Содержание основных разделов курса

№ п/п	Наименование темы	Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме
1	Понятие имиджологии, её роль в комплексе наук	Имиджология как наука и искусство. Понятийное поле имиджологии. Место имиджологии среди общественных наук.
2	Сущность и атрибуты имиджа	Психология самопрезентации. Социально-психологическая природа имиджа. Формирование впечатления.
3	Имиджология в гостиничной индустрии	Имидж и маркетинг территорий. Гостиничный бренд на современном этапе.
4	Имидж предприятия	Имидж предприятия. Роль имиджа в гостиничном бизнесе.
5	Сущность и место конфликта в сфере гостеприимства	Виды конфликтов. Причины возникновения и способы разрешения.
6	Имидж страны	Имидж государства и национальный брендинг. Образ страны. Международный имидж страны. Основные элементы имиджа страны.

Тематика практических занятий

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы занятия
1	Понятие имиджологии, её роль в комплексе наук	Значение положительного имиджа для достижения успеха в жизни. Различия между модой и имиджем
2	Сущность и атрибуты имиджа	Пути создания привлекательного образа.

		Составляющие рационального гардероба. Культура одежды
3	Имиджология в гостиничной индустрии	Составляющие корпоративного имиджа. Деловой имидж. Внешний облик делового человека
4	Имидж предприятия	Репутация фирмы. Фирменный стиль. Коммуникативные составляющие имиджа. Внешний и внутренний имидж фирмы.
5	Сущность и место конфликта в сфере гостеприимства	Виды и типы конфликтов. Способы разрешения и предотвращения конфликтов.
6.	Имидж страны	Характеристика компонентов имиджа дестинации. Коммуникации имиджа страны.

Тематика самостоятельных работ

Наименование темы	Тематика самостоятельных работ
Понятие имиджологии, её роль в комплексе наук	Ваше представление об имидже; имиджология как наука; роль имиджологии для социально-культурной деятельности; личные и профессиональные качества работника гостиницы; личные и профессиональные качества сотрудников туристической фирмы; перечислите слова, которые у Вас ассоциируются при произнесении слова «имидж»; корпоративный имидж организации социокультурной сферы; определение места конфликта в сфере гостеприимства; определение компонентов имиджа страны.
Сущность и атрибуты имиджа	Профессиональное самосознание. Позитивная «Я-концепция». Самоуничижение. Индивидуальный стиль деятельности и общения. Профессиональное общение.
Имиджология в гостиничной индустрии	Модели поведения. Условия возникновения симпатий и антипатий. Личное обаяние. Черты характера лидера.
Имидж предприятия	- название предприятия, определение сферы деятельности, - структура данного предприятия,

	- определение разновидностей частных имиджей фирмы и сотрудников, расписать каждый этап построения имиджа фирмы.
Сущность и место конфликта в сфере гостеприимства	Практическое понимание (сравнение) сознательной и подсознательной имиджформирующей информации.
Имидж страны	Определение подходов к пониманию этого понятия. Определение основных атрибутов корпоративной культуры. Определение коммуникативной культуры в деловом общении. Определение личностных качеств, обеспечивающих высокий уровень коммуникативной культуры.

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

- электронные образовательные ресурсы БФУ им. И. Канта (lms-3.kantiana.ru / brs.kantiana.ru).
- материалы лекций
- материалы практических занятий
- учебно-методическая литература
- информационные ресурсы «Интернета»
- методические рекомендации и указания
- фонды оценочных средств.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

- а. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**

Компетенции	Этапы формирования	Показатели сформированности	Средства и критерии оценки
<p>УК 3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	Ориентировочный (начальный)	знание внутренних и внешних факторов при формировании имиджа, роль саморазвития в становлении обаятельного образа человека	Устный опрос, дискуссия, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.
	Деятельностный (основной)	умение ориентироваться в непредвиденной обстановке, оценивать и применять теории имиджологии при разработке туристических продуктов, использовать ресурсы сознания и подсознания людей для формирования имиджа	Контрольная работа, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.
	Контрольно-корректировочный (завершающий)	владение методами поиска информации, механизмами формирования профессионально-	Подготовка и защита итогового проекта по дисциплине. Критерии оценки: полнота и

		личностного имиджа работника	содержательность , аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Отдельно оценивается презентация проекта. По итогам защиты выставляется балльная оценка от 0-5.
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Ориентировочный (начальный)	знание основных разновидностей имиджа, средств повышения эффективности процесса имиджирования	Устный опрос, дискуссия, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность , аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.
	Деятельностный (основной)	умение анализировать и обрабатывать научные данные, проводить исследование	Контрольная работа, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность ,

		эффективности применения технологий процесса имиджирования	аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.
	Контрольно-корректировочный (завершающий)	владение навыками использования имиджформирующей информации, психологических техник формирования имиджа	Подготовка и защита итогового проекта по дисциплине. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Отдельно оценивается презентация проекта. По итогам защиты выставляется балльная оценка от 0-5.
УК 6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной	Ориентировочный (начальный)	знание внутренних и внешних факторов при формировании имиджа, роль саморазвития в становлении обаятельного образа	Устный опрос, дискуссия, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность,

<p>деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</p>		<p>человека</p>	<p>аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.</p>
	<p>Деятельностный (основной)</p>	<p>умение ориентироваться в непредвиденной обстановке, оценивать и применять теории имиджологии при разработке туристических продуктов, использовать ресурсы сознания и подсознания людей для формирования имиджа</p>	<p>Контрольная работа, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.</p>
	<p>Контрольно-корректировочный (завершающий)</p>	<p>владение методами поиска информации, механизмами формирования профессионально-личностного имиджа работника</p>	<p>Подготовка и защита итогового проекта по дисциплине. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность,</p>

			<p>корректность выводов и формулировок. Отдельно оценивается презентация проекта. По итогам защиты выставляется балльная оценка от 0-5.</p>
--	--	--	---

Итоговый контроль по дисциплине

В качестве допуска к итоговому контролю необходимо выполнение следующих условий:

1. присутствие на лекциях;
2. активная работа на семинарах (научные сообщения, выполнение творческих заданий, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса);
3. Успешное прохождение этапов установленного контроля.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **экзамен**. Итоговый контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение модуля и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

По итогам *экзамен* выставляется оценка по шкале: «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Оценка выставляется по данным БРС БФУ им. Канта.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Имиджология в гостиничном бизнесе» проводится в форме текущей, рубежной и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке;

совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, ролевая и деловая игра, творческие задания);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (презентация);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением студентами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной и рубежной аттестации по дисциплине.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих, ликвидации задолженностей.

К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью заданий рубежного контроля - оформление конкретных видов документов).

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине.

Зачет с оценкой проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса.

Форма проведения зачета должна быть доведена до студентов.

Вопросы к экзамену:

1. Определение, цели и задачи имиджологии.
2. Понятие процесса имиджирования.
3. Исторический характер процесса имиджирования.
4. Первичное и вторичное восприятие имиджа.
5. Связь имиджологии с другими социальными науками.
6. Внешний и внутренний аспекты имиджа.
7. Основные разновидности частных имиджей.
8. Этапы построения имиджа.
9. Мужские типы имиджа.
10. Женские типы имиджа.
11. Инструментарий имиджологии.

12. Технологии процесса имиджирования.
13. Понятие и цели профессионального имиджа.
14. Важнейшие показатели профессионального имиджа.
15. Характеристика личностного имиджа.
16. Понятие и функции корпоративного имиджа.
17. Признаки корпоративного имиджа.
18. Компоненты структуры имиджа корпорации.
19. Компоненты имиджа страны.
20. Элементы российской имидж-структуры.

Критерии оценивания ответа студента на экзамене

В качестве допуска к итоговому контролю необходимо выполнение следующих условий:

4. работа на лекциях;
5. активная работа на семинаре (выступление с презентацией, решение ситуационных задач, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса);
6. промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины должно быть пройдено на положительную оценку.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **экзамен**. Итоговый контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса. Каждый студент имеет право воспользоваться лекционными материалами и методическими разработками.

По итогам экзамена выставляется оценка по шкале порядка: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

Баллы (рейтинговая оценка) Оценка Требования к знаниям

Не менее 85% от максимальной суммы баллов Зачтено а) сумма баллов по тестовым заданиям не должна быть менее 50%; б) в ходе собеседования студент должен продемонстрировать: хорошее знание основной и дополнительной литературы, основных подходов и методов анализа; в) студент подготовил конспекты текстов для самостоятельной работы, работал

на практических занятиях, принимал участие в круглом столе по проблеме критериев искусства.

Менее 50% суммы баллов от максимально возможной Не зачтено а) студент набрал по результатам тестирования менее 50% суммы баллов от максимально возможной; б) показал плохие знания по основным вопросам содержания курса; в) не подготовил конспекты текстов для самостоятельной работы, не работал на практических занятиях, не принимал участие в тренингах.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Контроль над процессом обучения является непрерывным и многоаспектным. Используются средства контроля качества обученности различных уровней: диагностирующие, текущие, рубежные (промежуточная аттестация).

Диагностирующие средства имеют целью определение начального уровня знаний, умений и навыков, на базе которых формируются компетенции дисциплины. Сформированный уровень знаний студентов определяется на основе индивидуального устного собеседования. На основе входящего контроля корректируются учебно-методические материалы, методы организации аудиторной и самостоятельной работы студентов.

Текущий контроль призван, с одной стороны, определить уровень продвижения студентов в изучении дисциплины и диагностировать затруднения в изучении материала, а с другой – показать эффективность выбранных средств и методов обучения. Формы текущего контроля - тесты, контрольные работы, мониторинг результатов семинарских занятий. Планирование текущего контроля неразрывно связано с планированием аудиторной и самостоятельной работы студентов и играет важную роль в обеспечении компетентностной направленности обучения. Результаты самостоятельной работы студентов проверяются в ходе тестирования, устных собеседований.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих и ликвидации задолженностей. К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью тестирования).

Промежуточная аттестация направлена на определение уровня сформированности компетенций по дисциплине в целом. К форме контроля по дисциплине относится зачет.

Все виды текущего и рубежного контроля осуществляются на практических занятиях. Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих компонентах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка преподавателем, самооценка студента, оценка по результатам обсуждения в группе.
3. Единство используемой технологии для всех студентов, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
-------	----------------------------------	---	---

1	Устный опрос.	Либо устный опрос проводится в течение семинарского занятия по заранее выданной тематике. Вопросы по темам практических занятий	
---	---------------	---	--

2	Дискуссия	Дискуссия проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Презентация по темам практических занятий	
---	-----------	---	--

3	Тест	Проводится на семинарских занятиях или вне аудитории. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель. Фонд тестовых заданий на университетском портале тестирования и на образовательной платформе Moodle	
---	------	---	--

4	Зачет	Проводятся в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Комплект вопросов к зачету, работа на практических занятиях.	
---	-------	---	--

в. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Тематика рефератов, докладов

№ п/п	Наименование темы	Тематика рефератов
1.	Понятие имиджологии, её роль в комплексе наук	Формирование представлений об имидже в культуре Имидж как объект моделирования
2.	Сущность и атрибуты имиджа	Предмет и законы имиджологии Понятие имиджологии. Имиджмейкинг Имиджбилдинг
3	Имиджология в гостиничной индустрии	Роль репутации в формировании имиджа Роль имиджа в гостиничном бизнесе Мифологизация как инструмент формирования имиджа
4	Имидж предприятия	Проблема оценки составляющих корпоративного имиджа Социальный имидж организации Мониторинг сформированного имиджа
5	Сущность и место конфликта в сфере гостеприимства	Проблемы создания и восприятия имиджа Проблема соотношения субъекта и контекста в имиджевом решении
6	Имидж страны	Социокультурные составляющие имиджа Имидж общественного движения (религиозного) Медиасобытия

Пример тестовых и контрольных заданий

1. Можно ли говорить о специфических методах построения персонального и корпоративного имиджа и на каком основании?

- это строго фиксированный набор методов, их необходимо просто знать
- у имидж-билдинга нет своих методов, здесь используются творческие приемы самых разных дисциплин
- это методы, связанные с другими приемами и методиками ИМК, брендингом, рекламой и т.д.

- это методы, базирующиеся на теории массовых коммуникаций
- это методы, индивидуально найденные в ходе практической деятельности отдельными специалистами
- основание поиска методов имидж-билдинга кроется в психологии восприятия

2. Как отличить методы построения имиджа от методов других видов творческой деятельности (дизайна, стайлинга, креатива в рекламе и т.п.)?

- эти методы выходят за пределы какого-то одного вида деятельности, в дизайне или креативе их невозможно использовать, поскольку

- эти методы обязательно используются комплексно, потому что

- это не методы построения формы, потому что

- отличий не существует, поскольку

3. Обозначьте методы, в равной степени пригодные как в работе с корпоративным, так и персональным имиджем при построении позитивного имиджа:

- форматирование
- позиционирование
- эмоционализация
- архаизация сознания
- вбрасывание амбивалентной информации
- использование стереотипов
- этикометрия
- интервьюирование
- контролируемый эксперимент
- метод свободных ассоциаций

4. Для чего, с вашей точки зрения, специалист в любой сфере должен или не должен изучать и фиксировать различные методы?

- это лишнее, всякая творческая работа индивидуальна, вполне можно полагаться на интуицию
- методы отвлекают от практики - методы задают программу действий
- методы делают профессиональное мышление более косным
- знание методов упрощает формирование разрабатываемых
- метод, будучи отрефлексированным, позволяет анализировать положительный и негативный опыт

- методы могут стать своеобразными «шорами», приводящими к предвзятости взгляда на проблему
- наличие разнообразных методов и методик обеспечивает гибкость мышления.

5. Какие методы и приемы необходимо использовать на этапе анализа текущего персонального имиджа?

- анализ аналогов
- позиционирование
- контент-анализ
- социометрия
- НЛП
- этикометрия
- анализ психотипа
- манипулирование
- анализ аудитории

6. Чего позволяет достичь использование метода эмоционализации?

- распознавания образа
- преодоления стереотипов восприятия
- большей запоминаемости образа
- новизны решения
- более длительного внимания к образу

7.С какой целью разрабатывается имидж-модель?

- экономия усилий по поддержанию имиджа
- легкость коммуникации с заказчиком/клиентом
- экономия средств на разработку имиджа
- апробация имиджевой идеи
- обеспечение стратегии продвижения имиджа
- подбор методов формирования имиджа

8. Как соотносятся между собой методы и стратегии развертывания имиджа?

- набор методов и есть стратегия
- с помощью методов невозможно управлять имиджем, с помощью стратегии это осуществимо
- стратегии связаны с необходимостью управления имиджем, методы обеспечивают их реализацию

- методы реализуются в реальной жизни, стратегия представляет собой умозрительную конструкцию

9.Элементы имиджа:

- внешний _____
- внутренний _____

10. Критерии эффективности работы над имиджем:

- критерии научных знаний
- критерии воспитанности
- критерии социализации личности
- критерии общественного мнения

11.Функции самообразования:

- экстенсивная
- функция ориентирования
- компенсаторная
- саморазвития
- методологическая
- коммуникативная
- сотворческая
- психотерапевтическая

12.Выражение желания уйти от ответа:

- а что вы думаете по этому поводу
- мне трудно судить об этом
- на ваш ответ трудно дать однозначный ответ
- на это можно ответить только после то, как...
- я вижу это только в самых общих чертах

13.Выражения извинения:

- еще раз прошу извинения за ...
- примите свои извинения за...
- прошу извинить меня за..
- я искренне сожалею..
- я обязан перед вами извиниться за

14. Имиджформирующая информация:

- прямая
- косвенная

- смешанная

15. Фразы, помогающие представить свою фирму:

- наша фирма создана...годовой оборот составляет...
- фирма выпускает..
- фирма оказывает услуги...
- фирма осуществляет посредничество...
- фирма производит продажу..
- фирма специализируется в области...

16.Фразы, связанные с выражением коммерческих предложений:

- наша фирма ищет партнера..
- фирма готова осуществлять..
- фирма готова поставлять..
- фирма предлагает услуги в области..

17. Фразы, дающие возможность уточнить содержание сделки:

- вы сразу будете брать контракт или все-таки вначале попробуйте продукции?
- вы хотите заключить контракт?

18. В имиджелогии используются технологии:

- самопрезентации
- самообразования
- самосовершенствования
- самопрезентации

19. Габитарный имидж:

- внешний вид
- имидж организации или учреждения
- касается профессиональной деятельности

20. Разновидности частных имиджей:

- имидж среды обитания
- габитарный имидж
- деловой имидж
- вербальный
- невербальный
- личностный

21. Количество этапов построения имиджа:

- 4
- 6
- 8

22. Мужские и женские типы имиджа:

Мужские _____

Женские _____

23. Позиционирование можно представить как серию трех операций, каких:

- трансформация
- мифологизация
- утрировка
- перевод
- манипулирование

24. Какова главная цель создания имиджа?

- преуспеть в карьере
- реализовать себя как личность
- ввести в заблуждение окружающих

25. Кто автор следующих слов: «Человек измеряется не с ног до головы, а от головы до неба»?

- Сократ
- Платон
- Конфуций

Примеры кейсов

1. Каждый обучающийся должен сформулировать цель создания своего собственного делового имиджа. Произвести оценку состояния делового имиджа в настоящее время. Необходимо определить и сформулировать какое впечатление вы хотите производить. Сформулировать количество и виды необходимых визуальных образов-имиджей. Найти девиз и установку для себя. Отобрать необходимые технологии создания нового имиджа. Определить определенный стиль для формирования гардероба. Провести анализ вероятности достижения поставленной цели и выявить причины понижения этой вероятности.

2. Формирование корпоративного имиджа выбранного обучающимися предприятия. Представить подробно описанные составляющие корпоративного имиджа:

- внешний имидж фирмы: качество товаров и услуг; осязаемый имидж; реклама; расположение компании; интерьер помещений; организация рабочих мест; выбор названия предприятия; фирменный стиль; общественная деятельность компании;

- внутренний имидж фирмы: показатели работы кадровой политики; работа с персоналом, система обучения персонала, система поощрений; взаимоотношения сотрудников в компании, отношение сотрудников к компании; система усовершенствования внутренних корпоративных связей;

- репутация фирмы.

Критерии оценивания знаний

Баллы (рейтинговая оценка)	Оценка
Не менее 85% от максимальной суммы баллов	отлично
Не менее 650% суммы баллов от максимально возможной	хорошо
Менее 50% суммы баллов от максимально возможной	удовлетворительно
Менее 40% суммы баллов от максимально возможной	неудовлетворительно

с. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Промежуточная аттестация проводится по тестам и предусматривает четыре градации оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Ниже приводится описание критериев оценки по данным градациям:

по тестам

Оценка	Требования к уровню знаний
«отлично»	Не менее 81% правильных ответов от общего количества тестов
«хорошо»	Не менее 61% правильных ответов от общего количества тестов
«удовлетворительно»	Не менее 50% правильных ответов от общего количества тестов
«не удовлетворительно»	Менее 50% правильных ответов от общего количества тестов

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Реферат (доклад)	<p>Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.</p> <p>Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы. Тематика рефератов (докладов) выдается на занятии, выбор темы осуществляется студентом</p>	Темы рефератов (докладов).

		самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на семинарском занятии, регламент – 5-7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.	
2	Устный опрос, дискуссия	Устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем студент может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам/разделам дисциплины.
3	Защита итогового проекта	Проводится во время зачета. Позволяет оценить уровень освоения компетенций по дисциплине (ориентировочный (начальный); деятельностный (основной), контрольно-корректировочный (завершающий)).	Темы итогового проекта.
4.	Экзамен/зачет по вопросам	Проводятся в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента.	Комплект вопросов к экзамену/зачету, работа на практических занятиях.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 основная литература:

Анпилогова Л. В. Теория коммуникации [Текст] : учеб. пособие / Л. В. Анпилогова, Ю. В. Кудашова, 2016. - 1 on-line, 205 с. ЭУ

5.2. дополнительная литература:

2 Метлякова Л. А. Конфликтология [Текст] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова, 2016. - 1 on-line, 208 с. ЭУ

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. <http://www.asi.ru> - Агентство стратегических инициатив [Электронный ресурс]
2. <http://innovation.gov.ru/map> - рейтинг инновационного развития субъектов РФ [Электронный ресурс]
3. <http://prognoz2030.hse.ru> – третий цикл Долгосрочного прогноза научно-технического развития Российской Федерации до 2030 года [Электронный ресурс]
4. <http://regis.shu.ru> - архив журнала «Региональные исследования» [Электронный ресурс]
5. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ [Электронный ресурс]
6. <http://tourism.gov39.ru> - официальный сайт Министерства по культуре туризму Калининградской области [Электронный ресурс]
7. [http:// park-kosa.ru](http://park-kosa.ru)- официальный сайт Национальный парк "Куршская коса" [Электронный ресурс]
8. [http:// visit-kaliningrad.ru](http://visit-kaliningrad.ru)- официальный сайт Регионального информационного центра туризма Калининградской области [Электронный ресурс]
9. Официальный сайт электронной газеты «RATANews» - <http://www.rata.ru>
10. Туристическая информационно-поисковая система «Туры-ру»- <http://www.tury.ru>
32. Интернет портал электронной туристической библиотеки «Все о туризме» <http://www.tourlib.net>
33. <http://kaliningrad.gks.ru>- официальный сайт территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Калининградской области
34. <https://e.lanbook.com/>. Официальный сайт электронной библиотеки «Лань».

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов; – установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.	Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.	Участствует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

Целями освоения дисциплины являются: развитие навыков формирования регионального туристского продукта на основе существующих инновационных технологий развития внутреннего туризма, приобретение студентами навыков принятия оперативных управленческих решений, способности к системному и сравнительному анализу при формировании туристских программ, относящихся к разным видам внутреннего туризма.

Теоретические занятия проводятся в форме лекций. Практические занятия проводятся в формах – групповое и индивидуальное решение задач по темам курса.

По дисциплине осуществляется текущий, промежуточный и итоговый контроль в форме экзамена.

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на определения, формулировки научные выводы и практические по вопросам применения современных технологий развития внутреннего туризма. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В процессе лекции от студентов требуется не только ведение соответствующих записей, но и установка на активное слушание, «думанье», запоминание и воспроизведение изучаемого материала, актуализация полученных ранее знаний, умений и навыков.

Обязательным условием успешного освоения теоретической части дисциплины является самостоятельная работа с текстом лекции: чтение, запоминание, работа с примерами, составление собственных примеров, выполнение заданий по материалам, розданным преподавателем. Это следует делать как после каждой лекции, так и перед следующей лекцией и обязательно – в процессе подготовки к практическим занятиям.

Контроль качества усвоения материала может осуществляться как на лекциях, так и на практических занятиях. Работа над курсом в целом в течение семестра существенно влияет на успешность сдачи зачета.

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает кейсы, выполнение которых зачитывается как текущая работа студента.

Рекомендации по составлению презентации

1. Использование визуальных эффектов презентации:
 - 1) добавляет ясности и яркости выступлению;
 - 2) помогает слушателям легче воспринимать информацию;
 - 3) производит более сильное впечатление на аудиторию и вызывает больший интерес к выступлению;
 - 4) увеличивает доверие к говорящему.
2. Планирование презентации:
 - 1) продумайте выступление заранее;
 - 2) определите, что необходимо проиллюстрировать с помощью PowerPoint: формулировки закономерностей, графики, таблицы, диаграммы, фактологический материал и т.д.;
 - 3) напишите краткий тезисный конспект, которым можно использовать, демонстрируя слайды;
 - 4) прорепетируйте заранее выступление с использованием презентации.
3. Использование цветовых эффектов:
 - 1) используйте светлый текст на темном фоне;
 - 2) используйте ограниченное количество цветов (2 - 3);
 - 3) используйте один цвет для заголовков и другой цвет для текста;
 - 4) используйте цвета постоянно;
 - 5) избегайте кислотных цветов.
4. Использование пространства:
 - 1) не пытайтесь поместить много материала на один слайд;
 - 2) старайтесь ограничиться в каждом слайде шестью линиями текста;
5. Использование шрифта:
 - 1) используйте шрифты, которые хорошо читаются (предпочтителен Times New Roman);
 - 2) избегайте декоративных шрифтов;
 - 3) не пишите весь текст БОЛЬШИМИ БУКВАМИ;
 - 4) используйте ограниченное количество шрифтов (2 - 3);
 - 5) используйте постоянно один размер шрифта для заголовка, подзаголовка, текста и т.д.;

б) используйте достаточно большой размер шрифта, чтобы его было ясно видно с экрана: 44 кегль для заголовков и 32 кегль для текста.

6. Использование анимации:

1) анимация позволяет манипулировать текстом и придает движение статичному материалу;

2) используйте анимацию с осторожностью, поскольку она может не совпадать с содержанием выступления.

7. Во время выступления:

1) выступление не должно быть простым чтением с экрана, оно должно дополнять и раскрывать ключевые моменты, представленные на слайдах;

2) поддерживайте зрительный контакт с аудиторией, когда показываете очередной слайд, используйте богатство интонаций;

3) не говорите, отвернувшись к экрану;

4) не закрывайте экран своим телом;

5) будьте готовы выступить без презентации в случае технических неполадок: распечатайте слайды в нужном количестве экземпляров.

Результаты самостоятельной работы должны быть оформлены надлежащим образом, не должны содержать ошибок. Результаты должны быть предъявлены на экзамене в бумажной и электронной форме.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, письменных тестовых опросов по блокам тем, письменных контрольных работ, выполняемых на занятии. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу, письменной контрольной работе студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материал базового учебника.

При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

При подготовке к аудиторным контрольным работам студентам необходимо повторить материал практических занятий по отмеченным преподавателям темам, а также повторить теоретический материал по данным темам.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины, служит для более глубокого и детального осмысления предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

С этой целью слушателям программы рекомендуется самостоятельное изучение литературы, в качестве закрепления полученных знаний следует ответить на нижеперечисленные вопросы.

Аудиторные и самостоятельные формы учебной работы студента имеют своей целью приобретение системы знаний. Используя лекционный материал, доступный учебник или учебное пособие, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент

готовится к практическим занятиям. Студент понимает, что самостоятельное владение знаниями является главным определяющим.

Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно. По завершению работы над учебником, должна быть ясность в том, какие темы, вопросы учебного курса изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

Самостоятельная учебная работа студента (СРС) – род деятельности, который включает в себя поиск источников познания, средств осуществления и результаты познавательной деятельности, проводимой без помощи преподавателя.

Самостоятельная работа студентов является важным видом учебной деятельности студентов, и становится весьма актуальной, так как самообразование сегодня направлено на повышение личного статуса в обществе, приобретение дополнительных знаний, которые в будущей профессиональной деятельности формируют знания, умения и навыки компетентного специалиста и предполагает:

- наличие положительной мотивационной активности;
- проявление значительных волевых усилий;
- достижение высокого уровня интеллектуального развития;
- достижение высокой самостоятельности;
- наличие адекватного уровня самооценки.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

Электронные учебники, находящиеся в читальном зале института рекреации, туризма и физической культуры, учебно-методические комплексы и презентации, размещенные на портале <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования для проверки знаний студентов

Электронные словари, базы данных, поисковые и справочные системы

Информационные технологии используются с помощью следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Прикладное программное обеспечение – пакет MS Office

Информационно- телекоммуникационная сеть «Интернет»

Электронная образовательная платформа БФУ им. И.Канта <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования БФУ им. И.Канта <https://pt.kantiana.ru>

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
<https://biblioclub.ru>

Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <https://garant.ru>

Справочно-правовая система КонсультантПлюс <https://consultant.ru>

Научная электронная библиотека диссертаций <http://www.dissertCat.ru>

Библиотека информационно-образовательного портала «Гуманитарные науки»
<http://auditorium.ru/aud/about/index.php>

Электронная полнотекстовая библиотека Ихтика <http://ihtik.lib.ru/>
Российская государственная библиотека - <http://rsl.ru>
Научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru/>

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчратом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчратом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
311	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Инновационный конкурентные стратегии развития гостиничного комплекса»

Шифр: 43.04.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины (модуля) «Иновационные конкурентные стратегии гостиничного комплекса».

Цель дисциплины – рассмотрение теоретических вопросов конкуренции в гостиничном бизнесе, выбора эффективной рыночной стратегии для различных типов средств размещения в условиях современной конкуренции на рынке гостиничных услуг, а также профессиональная подготовка магистранта к работе на руководящих должностях в гостиничном предприятии (сети предприятий) в соответствии с профессиональным стандартом отрасли.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
<p>УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>УК-4.1. Определяет особенности академического и профессионального делового общения, учитывает их в производственной или образовательной деятельности.</p> <p>УК-4.2. Эффективно применяет вербальные и невербальные средства взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках в производственной или образовательной деятельности.</p> <p>УК-4.3. Применяет современные информационные коммуникативные технологии при поиске и использовании необходимой информации в процессе решения текущих и стратегических задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p>	<p>Знать: особенности применения конкурентных стратегий гостиничного предприятия в разрезе необходимых навыков для персонала, участвующего в этом процессе</p> <p>Уметь: провести маркетинговый анализ предприятия в целях повышения конкурентоспособности в гостиничном бизнесе</p> <p>Владеть: инструментарием для оценки потенциала сотрудников в аспекте способности реализации стратегии по повышению конкурентоспособности гостиничного предприятия</p>
<p>УК-6 Способен определять и</p>	<p>УК-6.1. Умеет проводить самоанализ и самооценку,</p>	<p>Знать: особенности разработки инновационной стратегии развития</p>

<p>реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</p>	<p>определять направления повышения личной эффективности</p> <p>УК-6.2. Демонстрирует умение определять приоритеты собственной профессиональной деятельности, проводить их ранжирование</p> <p>УК-6.2. Применяет системное и критическое мышление для оценки путей и способов совершенствования собственной профессиональной деятельности</p> <p>УК-6.3. Умеет достигать поставленных личных профессиональных целей с учетом имеющихся ресурсов.</p>	<p>предприятия в гостиничном бизнесе, особенности конкурентной стратегии для различных типов средств размещения</p> <p>Уметь: провести диагностику «конкурентного здоровья» средства размещения</p> <p>Владеть: методиками оценки положения предприятия гостиничного бизнеса на рынке</p>
<p>ПКС-2 Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса</p>	<p>ПКС-2.1 Демонстрирует навыки формирования эффективной конкурентоспособной стратегии развития гостиничного комплекса с учетом территориальной специфики;</p> <p>ПКС-2.2. Умеет применять полученные знания для формирования гостиничного продукта на основе кластерного подхода, в том числе с учетом региональных особенностей.</p>	<p>Знать: особенности формирования конкурентоспособной стратегии развития в гостиничном бизнесе для различных субъектов рынка услуг</p> <p>Уметь: создать эффективную конкурентоспособное направление развития гостиничного предприятия в зависимости от занимаемой средством размещения ниши</p> <p>Владеть: инструментарием для разработки проектов по повышению конкурентоспособности предприятия в гостиничном бизнесе</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Инновационные конкурентные стратегии гостиничного комплекса» представляет собой дисциплину вариативной части профессионального цикла (Б1.В.ДВ.02.02) дисциплин подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерской программы программе «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса».

4. Виды учебной работы по дисциплине

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

Общая трудоёмкость дисциплины «Инновационные конкурентные стратегии гостиничного комплекса» составляет 4 зачётных единицы (144 академических часа), из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 36 академических часов (16 часов лекционных занятий, 20 часов практических занятий), 108 часов отводится на самостоятельную работу обучающихся.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Блок 1. Характеристики конкурентоспособности средства размещения: понятие, инвестиционные компоненты инноваций; уникальность территориального расположения; предложений и обслуживания, оценка эффективности продаж гостиничных услуг, процесса бронирования и сервиса.

Блок 2. Компоненты внешней или внутренней среды средства размещения как стратегический фактор формирования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе. Варианты конкурентных стратегий для различных средств размещения в гостиничном бизнесе

Блок 3. Альтернативные инновационные стратегии роста бизнеса средства размещения как фактор конкурентной стратегии предприятия.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

- Материалы лекций
- Материалы практических занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

Задание по самостоятельной работе оценивается по 4 критериям:

- 1) правильность и полнота содержания (в т. ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок);
- 2) фактологическая точность;
- 3) аргументированность
- 4) корректность оформления презентации.

По каждому критерию обучающийся может набрать максимально 1 балл, дополнительный балл обучающийся получает за умение работать с аудиторией (ораторское искусство). Таким образом, максимальная сумма баллов за презентацию по выбранной теме самостоятельной работы 5.

Критерии оценивания презентации по выбранной теме самостоятельной работы

№	Критерий	1 балл	0,75 балла	0,5 балла	0,25 балла	0 баллов
1	Правильность и полнота содержания (в т.ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок)	ответ правильный, полный, представленны все существенные характеристики объекта исследования и выводы, все формулировки и корректны или есть незначительная погрешность в 1 формулировке	ответ правильный, в целом полный, но не представленна 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или есть незначительные погрешности в 2 формулировках характеристики и/или выводов	ответ в целом правильный и полный, но не представлены 2 существенные характеристики объекта исследования, и/или есть 1 некорректная, двусмысленная, расплывчатая формулировка в характеристике и/или выводах	ответ в целом правильный, но неполный, не представлены 3 существенные характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второстепенных, и/или есть 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах	ответ неправильный и/или неполный, представлены общие или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект исследования от других объектов, и/или есть 3 (и более) некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах, и/или выводы отсутствуют
2	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 незначительная фактическая неточность	фактических ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	допущены 2 фактические неточности и/или 1 негрубая фактическая ошибка	допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 2 негрубые фактические ошибки и/или количество фактического материала недостаточно	допущены 4 фактические неточности и/или 2 грубые фактические ошибки и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен

3	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет	ответ обоснован, но допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности или 1 негрубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 2 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или представлено псевдообоснование, в котором допущены 4 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 2 грубые ошибки
4	Корректность оформления презентации	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, учитывает все особенности восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композиционные)	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, но есть незначительные погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении	презентация в целом раскрывает суть исследования, но недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация в целом раскрывает суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация отсутствует или в целом не раскрывает суть исследования, грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении препятствуют пониманию фактического материала
Максимальный балл - 4						

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем,

в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенции
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки
ПКС-2	Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении магистрантами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение магистрантами необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций слушателями.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
Характеристики конкурентоспособности средства размещения: понятие, инвестиционные компоненты инноваций; уникальность территориального расположения; предложений и обслуживания, оценка эффективности продаж гостиничных услуг, процесса бронирования и сервиса	УК-4 УК-6	Дискуссия Кейсы	Оценочная дискуссия		Устно письменно
Компоненты внешней или внутренней среды средства размещения как стратегический фактор формирования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе. Варианты конкурентных стратегий для различных средств размещения в гостиничном бизнесе	УК-6 ПКС-2	Дискуссия Кейсы	Дискуссия		устно письменно
Альтернативные инновационные стратегии роста бизнеса средства размещения как фактор конкурентной стратегии предприятия	УК-4 УК-6 ПКС-2	Опрос Кейсы		Презентация Опрос	Письменно Устно

Формирование компетенций (УК-1, УК-6, ПКС-2) происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов
Когнитивный УК-4	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины: современные концепции и подходы к обеспечению инновационных конкурентных стратегий на рынке гостиничных услуг в зависимости от потенциала средства размещения
Прикладной УК-6	Формирование представлений и умений, связанных особенностями анализа стратегий обеспечивающих конкурентоспособность в гостиничном бизнесе.
Демонстрационный ПКС-2	Формирование умений, связанных с разработкой инновационных стратегий развития предприятия с целью создания (обеспечения) конкурентного положения в гостиничном бизнесе в зависимости от «нишевого окна», занимаемого предприятием

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий. Шкала оценивания представлена в следующей таблице.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Содержание критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
Низкий	- различает объекты изучения только в том	- способность различать явления и их последствия	- способность описать существующие

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
	виде, в каком они представлены	только при объяснении сути	конкурентные стратегии в гостиничном бизнесе
Средний	- может пересказать формулировку той или иной конкурентной стратегии; - магистрант не только воспроизводит формулировку какого-либо явления, но и может объяснить на примере из практической деятельности гостиничного предприятия	- обладает некоторой суммой нравственных, политических и др. знаний, но не использует в своих повседневных действиях; - понимает простейшие жизненные устои и ценности связанные со спецификой сервисной деятельности и гостиничного бизнеса	- знание основ обеспечения конкурентоспособного положения гостиничного предприятия: целей, принципов, методов и т. п., но нет способностей их применять; - способность осознания необходимости разработки какой-либо конкурентоспособной стратегии развития отеля
Высокий	- умеет применить полученные теоретические знания при выполнении заданий; - магистрант умеет творчески применять полученные теоретические знания на практике в новой нестандартной ситуации, переносить в нее уже изученные и усвоенные понятия, законы и закономерности	- наличие свойственных данному индивиду социально-моральных качеств личности и способности их проявления в конкретных жизненных и бизнес-ситуациях; - личность активно реализует себя в жизни, проявляет творческую инициативу, создает что-то новое, влияющие положительно или помогающие кому-либо	- умение решать профессиональные задачи, использовать полученные профессиональные знания в смоделированных или реальных бизнес-моделях, связанных с реальной деятельностью гостиничного предприятия на рынке; - умение творчески подойти к решению той или иной стратегической проблемы, составлять и внедрять инновационные эффективные планы по формированию конкурентоспособной стратегии развития гостиничного предприятия на рынке

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности процессе текущего контроля

Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента. Тестовые задания размещены на портале тестирования brs.kantiana.ru. Ниже представлены примеры тестовых заданий.

1. Стратегия развития предприятия в гостиничном бизнесе - это:

- а) перспективный план деятельности организации;
- б) долгосрочная программа развития средства размещения;
- в) план мероприятий на будущее;
- г) совокупность разделов, документов, обеспечивающих достижение запланированных целей;
- д) программа, план, генеральный курс субъекта управления по достижению им стратегических целей в гостиничном бизнесе

2. Процесс конкуренции в гостиничном бизнесе происходит с применением следующих методов:

- а) ценовой конкуренции;
- б) ценовой и неценовой конкуренции;
- в) на основе повышения качества услуги, оптимизации ее цены, повышения качества сервиса;
- г) на основе комплексного применения всех перечисленных выше методов.

3. Конкурентное преимущество гостиничной услуги создается на стадии:

- а) стратегического маркетинга;
- б) НИОКР;
- в) технической подготовки при выведении нового средства размещения на рынок;
- г) производства гостиничной услуги;
- д) продажи гостиничной услуги и сопутствующих услуг
- е) на любой стадии ЖЦТ (услуги)

4. Планирование в гостиничном бизнесе - это:

- а) процесс разработки плана;
- б) первая общая функция управления;
- в) вторая общая функция управления;
- г) процесс формирования параметров будущего средства размещения;
- д) процесс комплексной стыковки работ и событий по рыночным целям, ресурсам, во времени и в пространстве, исполнителям, эффективности (с учётом рисков).

5. Проранжируйте факторы конкурентоспособности гостиничной услуги:

- а) цена гостиничной услуги;
- б) качество гостиничной услуги;
- в) качество процессов во внешней среде;
- г) качество процессов в средстве размещения;
- д) качество рекламы;
- е) бренд средства размещения;
- ж) имидж средства размещения.

Итоговый контроль проводится в форме экзамена. Допуск к нему получают магистранты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях. Экзамен проходит в форме защиты собственного проекта, разработанного по выбранному на практических занятиях объекте исследования. Проект может быть как индивидуальный, так и групповой. Презентация должна полностью раскрывать поставленную проблемную задачу, содержать как анализ теоретических основ изучаемой проблемы, так и прикладные исследования, представленные как в российских, так и в зарубежных источниках. При групповом выполнении, каждый из магистрантов должен готовить отдельную часть проекта, которая потом независимо оценивается.

Критерии оценивания проекта представлены ниже.

Экзаменационная шкала

Итого баллов	5 – 4,75	4,5 - 4	3,75 – 3	2,75 - 0
Соответствует оценке	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно

Критерии оценивания ответа магистранта при защите проекта

№	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	1
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; или ответ неправильный	0
2	Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	0
3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0
Максимальный балл за ответ			5

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине**1. Стратегия развития предприятия в гостиничном бизнесе - это:**

- а) перспективный план деятельности организации;
- б) долгосрочная программа развития средства размещения;
- в) план мероприятий на будущее;
- г) совокупность разделов, документов, обеспечивающих достижение запланированных целей;

д) программа, план, генеральный курс субъекта управления по достижению им стратегических целей в гостиничном бизнесе

2. Процесс конкуренции в гостиничном бизнесе происходит с применением следующих методов:

- а) ценовой конкуренции;
- б) ценовой и неценовой конкуренции;
- в) на основе повышения качества услуги, оптимизации ее цены, повышения качества сервиса;
- г) на основе комплексного применения всех перечисленных выше методов.

3. Конкурентное преимущество гостиничной услуги создается на стадии:

- а) стратегического маркетинга;
- б) НИОКР;
- в) технической подготовки при выведении нового средства размещения на рынок;
- г) производства гостиничной услуги;
- д) продажи гостиничной услуги и сопутствующих услуг
- е) на любой стадии ЖЦТ (услуги)

4. Планирование в гостиничном бизнесе - это:

- а) процесс разработки плана;
- б) первая общая функция управления;
- в) вторая общая функция управления;
- г) процесс формирования параметров будущего средства размещения;
- д) процесс комплексной стыковки работ и событий по рыночным целям, ресурсам, во времени и в пространстве, исполнителям, эффективности (с учётом рисков).

5. Проранжируйте факторы конкурентоспособности гостиничной услуги:

- а) цена гостиничной услуги;
- б) качество гостиничной услуги;
- в) качество процессов во внешней среде;
- г) качество процессов в средстве размещения;
- д) качество рекламы;
- е) брэнд средства размещения;
- ж) имидж средства размещения.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на определения, формулировки научные выводы и практические рекомендации по эффективному применению теоретических маркетинговых элементов в реальной деятельности отдельных субъектов гостиничного бизнеса. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Контроль качества усвоения материала может осуществляться как на лекциях, так и на практических занятиях. Работа над курсом в целом в течение семестра существенно влияет на успешность / неуспешность сдачи экзамена.

Практические занятия. На практических занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио, представленные полученных результатов на обсуждение в форме презентации.

Особенностью изучения дисциплины «Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе» является ее практикоориентированность, и наполнение теоретическим материалом, в соответствии с требованиями, предъявляемыми к руководителю гостиничного предприятия (заместителю руководителя) в рамках утвержденного профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц».

Рекомендации по составлению презентации проекта по дисциплине «Инновационные конкурентные стратегии гостиничного комплекса»

1. Использование визуальных эффектов презентации:

- 1) добавляет ясности и яркости выступлению;
- 2) помогает слушателям легче воспринимать информацию;
- 3) производит более сильное впечатление на аудиторию и вызывает больший интерес к выступлению;
- 4) увеличивает доверие к говорящему.

2. Планирование презентации:

- 1) продумайте выступление заранее;
- 2) определите, что необходимо проиллюстрировать с помощью PowerPoint: формулировки закономерностей, графики, таблицы, диаграммы, фактологический материал и т.д.;
- 3) напишите краткий тезисный конспект, которым можно использовать, демонстрируя слайды;
- 4) прорепетируйте заранее выступление с использованием презентации.

3. Использование цветовых эффектов:

- 1) используйте светлый текст на темном фоне;
- 2) используйте ограниченное количество цветов (2 - 3);
- 3) используйте один цвет для заголовков и другой цвет для текста;
- 4) используйте цвета постоянно;
- 5) избегайте кислотных цветов.

4. Использование пространства:

- 1) не пытайтесь поместить много материала на один слайд;
- 2) старайтесь ограничиться в каждом слайде шестью линиями текста;

5. Использование шрифта:

- 1) используйте шрифты, которые хорошо читаются (предпочтителен Times New Roman);
- 2) избегайте декоративных шрифтов;
- 3) не пишите весь текст большими буквами;
- 4) используйте ограниченное количество шрифтов (2 - 3);
- 5) используйте постоянно один размер шрифта для заголовка, подзаголовка, текста и т.д.;
- 6) используйте достаточно большой размер шрифта, чтобы его было ясно видно с экрана: 44 кегль для заголовков и 32 кегль для текста.

6. Использование анимации:

- 1) анимация позволяет манипулировать текстом и придает движение статичному материалу;
- 2) используйте анимацию с осторожностью, поскольку она может не совпадать с содержанием выступления.

7. Во время выступления:

- 1) выступление не должно быть простым чтением с экрана, оно должно дополнять и раскрывать ключевые моменты, представленные на слайдах;
- 2) поддерживайте зрительный контакт с аудиторией, когда показываете очередной слайд, используйте богатство интонаций;

- 3) не говорите, отвернувшись к экрану;
- 4) не закрывайте экран своим телом;
- 5) будьте готовы выступать без презентации в случае технических неполадок: распечатайте слайды в нужном количестве экземпляров.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных проектных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (презентация);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Инновационные конкурентные стратегии гостиничного комплекса» требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки: 43.04.03 «Гостиничное дело» в форме экзамена.

Экзамен проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения экзамена - защита проекта (индивидуального или группового). Оценка выставляется по результатам защиты проекта по критериям, представленным в пункте 4.3.2.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и магистрантами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Шкала оценивания сформированности компетенций

«отлично, хорошо, удовлетворительно» выставляется магистранту, который освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть не ниже среднего (в соответствии с п. 4.3.2).

«неудовлетворительно» выставляется магистранту, который не освоил все этапы формирования компетенций в соответствии с пунктом 4.3.2, уровень сформированности низкий.

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная:

Вольвач, Я. В. Туристские услуги как объект гражданских правоотношений : монография / Я. В. Вольвач. - Москва : Норма: НИЦ Инфра-М, 2012. - 128 с. - ISBN 978-5-91768-255-6. - Текст :

электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/260366> (дата обращения: 14.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Яковлева-Чернышева, А. Ю. Кластерный подход к управлению развитием предпринимательских структур в рекреационной системе : монография / А.Ю. Яковлева-Чернышева. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 208 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-004779-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1238776> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная

Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса : учебное пособие / Д. Г. Брашнов. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 222 с. — ISBN 978-5-9765-1184-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119309> (дата обращения: 23.02.2021).

Литература для самостоятельного изучения

Абабков Ю. Н., Филиппова И. Г. Обеспечение конкурентоспособности предприятия туризма: учебник М. : ИНФРА-М, 2013.

Лифиц, И. М. Конкурентоспособность товаров и услуг: учеб. для бакалавров/ И. М. Лифиц; Рос. гос. торгово-экон. ун-т. - 3-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2013.

Резник, Г. А. Предпринимательская деятельность в вузе как фактор повышения его конкурентоспособности. Теоретические проблемы, реалии и перспективы/ Г. А. Резник. - М.: ИНФРА-М, 2012.

Медведев, В. П. Инновации как средство обеспечения конкурентоспособности организации/ В. П. Медведев; Всерос. акад. внеш. торговли, Ин-т междунар. экон. связей. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011.

Сачук, Т. В. Территориальный маркетинг. [Повышение качества территориального управления. Конкурентоспособность территории. Реализация на уровне страны, региона, муниципального образования. Теория и практика] : [учеб. пособие для вузов]/ Т. В. Сачук. - М.; СПб.; Нижний Новгород: Питер, 2009.

Шеховцева, Л.С. Формирование и моделирование стратегического целеполагания региона как субъекта экономического развития: дис. ... д-ра экон. наук : 08.00.05/ Лидия Семеновна Шеховцева ; науч. конс. А. И. Кибиткин; Федер. гос. образоват. учреждение , Рос. гос. ун-т им. И. Канта. - Калининград, 2008.

Трейси, Б. Сила бренда: искусство выделяться из толпы конкурентов и доминировать на рынке/ Брайан Трейси ; [пер. с англ. А. Науменко]. - Б.м.: Smart Book, 2008

Данилов, И. П. Конкурентоспособность регионов России (теоретические основы и методология)/ И. П. Данилов. - М.: Канон+: Реабилитация, 2007.

Семенова, Л. В. Методические особенности повышения конкурентоспособности предпринимательских структур в регионе (на примере гостиничного комплекса Калининградской области): дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05/ Людмила Валерьевна Семенова ; науч. рук. В. С. Корнеев; науч. конс. В. В. Ивченко; Рос. гос. ун-т им. И. Канта. - Калининград, 2006.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

Сайт для профессионалов гостиничного бизнеса <http://hotelier.pro/>

Официальный сайт федерации рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

Портал гостиничного бизнеса <http://hotelline.ru/>

Искусство гостеприимства <http://www.hotelexecutive.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. <http://rha.ru>

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Нормативно-правовое регулирование деятельности гостиничного бизнеса»

Шифр: 43.04.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель (и):

Костюк Анатолий Петрович, старший преподаватель, кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	5
3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	7
4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	19
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	20
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	20
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	23
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	24

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Наименование дисциплины: «Нормативно-правовое регулирование деятельности гостиничного бизнеса».

Цель дисциплины - сформировать навыки разработки, применения и использования в практической деятельности субъектов гостиничного бизнеса разнообразных нормативных правовых документов для их легитимного и устойчивого функционирования, а также подготовка магистранта к работе на руководящих должностях в гостиничном предприятии в соответствии с профессиональным стандартом отрасли.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими результатами:

УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

УК-1.1. Проводит исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды.

УК-1.2. Критически анализирует проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия

УК-1.3. Вырабатывает стратегию действий по устранению проблемных ситуаций

Знать:

- основные международные и отечественные нормативные документы, регулирующие деятельность хозяйствующих субъектов в гостиничной отрасли;
- системы классификации гостиниц в Российской Федерации

Уметь:

- применять правовые знания в процессе функционирования средств размещения для принятия управленческих решений;
- оценивать соответствие номеров в системе классификации гостиниц

Владеть:

- навыками работы с нормативными правовыми документами в сфере гостиничного бизнеса

УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

УК-6.1. Умеет проводить самоанализ и самооценку, определять направления повышения личной эффективности

УК-6.2. Демонстрирует умение определять приоритеты собственной профессиональной деятельности, проводить их ранжирование

УК-6.2. Применяет системное и критическое мышление для оценки путей и способов совершенствования собственной профессиональной деятельности

УК-6.3. Умеет достигать поставленных личных профессиональных целей с учетом имеющихся ресурсов.

Знать:

- технологии разработки и внедрения инновационных национальных стандартов и стандартов организаций в индустрии гостеприимства;
- порядок проведения классификации гостиниц;

Уметь:

- анализировать тенденции нормативного регулирования гостиничных предприятий и предлагать конкретные решения для их использования

Владеть:

- навыками планирования и организации работы по разработке и применению стандартов в гостиничной деятельности;

- навыками оценки соответствия гостиницы требованиям системы классификации на категорию

ОПК-1: Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-1.1. Знает методы формирования технологической концепции организаций размещения и общественного питания

ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания

Знать:

- международные и отечественные нормативные документы и технологические процессы классификации средств размещения

Уметь:

- осуществлять работы по оценке номеров и средств размещения в целом в соответствии с российской системой классификации

Владеть:

- навыками организации работы по классификации средств размещения;
- навыками практической деятельности по оценке соответствия средства размещения определенной категории на примере конкретного средства размещения

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Нормативно-правовое регулирование деятельности гостиничного бизнеса» представляет собой дисциплину обязательной части профессионального цикла (Б1.О.03.02) дисциплин подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерской программы программе «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Дисциплина изучается: на первом курсе в первом семестре. Форма отчетности - экзамен.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
УК-1	Нет	Нормативно-правовое регулирование деятельности гостиничного бизнеса	Управление персоналом в гостиничном бизнесе: стимулирование и обеспечение лояльности
УК-6	Нет		Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе
			Основы моделирования прогнозирования результатов

ОПК-1	Нет		деятельности гостиничного комплекса
-------	-----	--	-------------------------------------

Дисциплина

«Нормативно-правовое регулирование деятельности гостиничного бизнеса»
представляет собой дисциплину вариативной части профессионального цикла (Б1.В.ДВ.02.02) дисциплин подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерской программы
«Нормативно-правовое регулирование деятельности гостиничного бизнеса»

4. Виды учебной работы по дисциплине

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Содержание основных разделов курса

№ п/п	Наименование темы	Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме
1	Тема 1. Основные тенденции развития мирового гостиничного хозяйства.	Тенденции развития гостиничной индустрии в мире и России. Необходимость регулирования отношений в данной сфере. Цели, задачи и объекты классификации гостиниц и других средств размещения. Критерии классификации. Роль классификации гостиниц и других средств размещения в развитии индустрии гостеприимства. Типы отелей в соответствии с классификацией ВТО. Специфика классификаций гостиниц и других

		средств размещения во Франции, Великобритании, Испании, Италии, Германии, США. Нормативная база классификации. Попытка создания единой классификации гостиниц и других средств размещения.
2	Тема 2. Нормативная правовая база гостиничной деятельности в России. Система классификации гостиниц	Эволюция нормативной базы, регулирующей отношения при осуществлении деятельности в сфере предоставления услуг размещения. Конституционные права и свободы граждан. Характеристика основных нормативных правовых актов в сфере гостеприимства. Гражданский кодекс РФ. ФЗ «Об основах туристской деятельности». Подзаконные акты. Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения. Нормативные акты о предоставлении гостиничных услуг, услуг общественного питания.
3	Тема 3. Организационно-правовые условия функционирования гостиниц и других средств размещения. Обязательственные отношения в гостиничном бизнесе	Гостиничная деятельность как предпринимательская деятельность. Субъекты предпринимательской деятельности. Коммерческие организации. Организационно-правовые формы коммерческих организаций в сфере гостиничной деятельности. Индивидуальный предприниматель без образования юридического лица. Государственная регистрация предприятий сферы услуг размещения. Общие положения о договоре. Правовое регулирование договорных отношений по оказанию услуг размещения. Специфика договоров при осуществлении гостиничной деятельности. Основания прекращения договорных обязательств. Отдельные виды договорных обязательств в сфере гостиничной деятельности.
4	Тема 4. Способы разрешения споров в сфере гостиничной деятельности	Понятие юридической ответственности. Нормативная база юридической ответственности. Особенности претензионной работы. Гражданско-правовая ответственность. Возмещение убытков – универсальная мера гражданско-правовой ответственности. Реальный ущерб. Упущенная выгода. Освобождение от ответственности. Исковая давность. Моральный вред. Судебный порядок защиты нарушенных прав. Административная ответственность.

Тематика практических занятий

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы занятия
1	Тема 1. Основные тенденции развития мирового гостиничного хозяйства.	Вопросы для обсуждения: 1. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства 2. Понятие и цели классификации гостиниц

		3. Критерии классификации 4. Создание единой классификации гостиниц и других средств размещения
2	Тема 2. Нормативная правовая база гостиничной деятельности в России. Система классификации гостиниц	Вопросы для обсуждения: 1. Характеристика состояния отечественной гостиничной базы и тенденции ее развития 2. Анализ основных нормативных актов сфере гостиничного хозяйства 3. Система классификации гостиниц 4. Порядок аттестации гостиницы
3	Тема 3. Организационно-правовые условия функционирования гостиниц и других средств размещения. Обязательственные отношения в гостиничном бизнесе	Вопросы для обсуждения: 1. Общая характеристика предпринимательской деятельности и ее субъекты 2. Правовой статус индивидуального предпринимателя и юридических лиц 3. Характеристика договорных отношений в гостиничной деятельности 4. Административно-правовые отношения в сфере гостиничной деятельности.
4	Тема 4. Способы разрешения споров в сфере гостиничной деятельности	Вопросы для обсуждения: 1. Характеристика нормативной базы юридической ответственности. 2. Гражданско-правовая ответственность. Моральный вред. 3. Административная и дисциплинарная ответственность 4. Претензионный и судебный порядок разрешения споров

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Темы для самостоятельного изучения

В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, участие в работе ежегодной студенческой конференции «Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма и сервиса», конспектирование и реферирование первоисточников, а также подготовка эссе и презентаций по темам курса и их рецензирование.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины, служит для более глубокого и детального осмысления предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

Тематика самостоятельных работ

№ п/п	Наименование темы	Тематика самостоятельных работ
1	Тема 1. Основные тенденции развития мирового гостиничного хозяйства.	1. Исторические особенности развития средств размещения. 2. Особенности функционирования гостиничного бизнеса в современных условиях 3. Правовое положение ассоциаций и союзов в мировой индустрии гостеприимства
2	Тема 2. Нормативная правовая база гостиничной деятельности в России. Система классификации гостиниц	1. Становление правового регулирования гостиничной деятельности в России 2. Основные характеристики рынка услуг средств размещения в России 3. Характеристика индустрии гостеприимства и перспективы ее развития (на примере Калининградской области). 4. Обеспечение безопасности в гостиницах 5. Правовое регулирование игорного бизнеса в гостиницах 6. Индустрия развлечений в гостиницах 7. Франчайзинг в России
3	Тема 3. Организационно-правовые условия функционирования гостиниц и других средств размещения. Обязательственные отношения в гостиничном бизнесе	1. Правовое регулирование регистрации иностранных граждан в российских гостиницах 2. Правовое регулирование обслуживания клиентов в санаторно-курортных комплексах 3. Административно-правовые отношения в сфере гостиничного бизнеса 4. Роль социальных сетей в продвижении гостиничных услуг
4	Тема 4. Способы разрешения споров в сфере гостиничной деятельности	1. Защита прав потребителей гостиничных услуг 2. Виды юридической ответственности в гостиничном бизнесе 3. Правовое регулирование страхования в сфере гостиничного бизнеса

Задание по самостоятельной работе оценивается по 4 критериям:

- 1) правильность и полнота содержания (в т. ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок);
- 2) фактологическая точность;
- 3) аргументированность
- 4) корректность оформления презентации.

По каждому критерию обучающийся может набрать максимально 1 балл, дополнительный балл обучающийся получает за умение работать с аудиторией (ораторское искусство).

Таким образом, максимальная сумма баллов за презентацию по выбранной теме самостоятельной работы 5.

Критерии оценивания презентации по выбранной теме самостоятельной работы

№	Критерий	1 балл	0,75 балла	0,5 балла	0,25 балла	0 баллов
1	Правильность и полнота содержания (в т.ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок)	ответ правильный, полный, представлены все существенные характеристики объекта исследования и выводы, все формулировки корректны или есть незначительная погрешность в 1 формулировке	ответ правильный, в целом полный, но не представлена 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или есть незначительные погрешности в 2 формулировках и/или выводов	ответ в целом правильный и полный, но не представлены 2 существенные характеристики объекта исследования, и/или есть 1 некорректная, двусмысленная, расплывчатая формулировка в характеристике и/или выводах	ответ в целом правильный, но неполный, не представлены 3 существенные характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второстепенных, и/или есть 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах	ответ неправильный и/или неполный, представлены общие или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект исследования от других объектов, и/или есть 3 (и более) некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах, и/или выводы отсутствуют
2	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 незначительная фактическая неточность	фактических ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	допущены 2 фактические неточности и/или 1 негрубая фактическая ошибка	допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 2 негрубые фактические ошибки и/или количество фактического материала недостаточно	допущены 4 фактические неточности и/или 2 грубые фактические ошибки и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен
3	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет	ответ обоснован, но допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности или 1 негрубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 2 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или представлено псевдообоснование, в котором допущены 4 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 2 грубые ошибки

4	Корректность оформления презентации	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, учитывает все особенности восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композиционные)	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, но есть незначительные погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении	презентация в целом раскрывает суть исследования, но недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация в целом раскрывает суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация отсутствует или в целом не раскрывает суть исследования, грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении препятствуют пониманию фактического материала
Максимальный балл - 4						

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенции
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки
ОПК-1	Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении магистрантами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение магистрантами необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций слушателями.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
Основные тенденции развития мирового гостиничного хозяйства. Инновационные мировые системы классификации гостиниц и иных средств размещения.	УК-1	Опрос Тестирование Дискуссия	Презентация	Ответы на вопросы	Устно
Нормативная правовая база гостиничной деятельности в России. Система классификации гостиниц. Международное нормативное регулирование гостиничной деятельности	УК-1 УК-6	Тестирование Дискуссия	Презентация	Ответы на вопросы	устно письменно
Организационно-правовые условия функционирования гостиниц и других средств размещения. Обязательственные отношения в гостиничном бизнесе	УК-1 УК-6 ОПК-1	Дискуссия Опрос	Презентация	Ответы на вопросы	Письменно Устно
Система классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. Порядок проведения работ в Системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	УК-1 УК-6 ОПК-1	Дискуссия Опрос	Презентация	Ответы на вопросы	Устно
Требования к гостиницам и иным средствам размещения различных категорий и критерии бальной оценки. Оценка соответствия номеров в Системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	УК-1 УК-6 ОПК-1	Тестирование Дискуссия	Презентация	Ответы на вопросы	устно письменно

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (УК-1, УК-2, ОПК-1) происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов	Перечень компетенций
Когнитивный	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины: современные тенденции развития гостиничного хозяйства. Особенности классификации гостиниц и других средств	УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
Прикладной	Формирование представлений и умений, связанных с особенностями нормативного правового регулирования гостиничного бизнеса и формированием инновационных	УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и
Демонстрационный	Формирование умений, связанных с разработкой документов и материалов для осуществления классификации средств размещения с целью усиления конкурентоспособности гостиничных предприятий на рынке услуг	

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса магистрантов в соответствии с темами практических занятий. Шкала оценивания представлена в следующей таблице.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Промежуточная аттестация проводится по тестам и предусматривает четыре градации оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценки:

Оценка	Требования к уровню знаний
«отлично»	Не менее 81% правильных ответов от общего количества выполненных заданий
«хорошо»	Не менее 61% правильных ответов от общего количества выполненных заданий
«удовлетворительно»	Не менее 50% правильных ответов от общего количества выполненных заданий
«не удовлетворительно»	Менее 50% правильных ответов от общего количества выполненных заданий

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента. Тестовые задания размещены в системе LMS-3. Ниже представлены примеры некоторых тестовых заданий.

1. Основу классификации отелей составляют:
 - а) уровень бытовых удобств и набор услуг;
 - б) вместимость;
 - в) географическое расположение;
 - г) уровень подготовки персонала.

2. Из чего состоит законодательство РФ о гостиничной деятельности?
 - а) из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативно – правовых актов РФ, а также законов и иных нормативных правовых актов субъектов РФ;
 - б) из федеральных законов РФ и законов субъектов РФ, направленных на развитие международного, выездного, въездного и внутреннего туризма в РФ;
 - в) из федеральных законодательных и подзаконных актов, законодательных и подзаконных актов субъектов РФ и органов местного самоуправления по вопросам гостеприимства;
 - г) из международных соглашений по туризму и отечественных нормативно – правовых актов об основах гостиничной деятельности в стране и за рубежом;

3. Нормативно – правовые акты о гостиничной деятельности по масштабам их применения можно классифицировать на:
 - а) международные и отечественные;

- б) международные, федеральные, субъектов РФ и местные;
 - в) ратифицированные и не ратифицированные;
 - г) межгосударственные и внутригосударственные;
4. Процедура классификации гостиничных предприятий в РФ в соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения (выберите 2 из 4):
- а) обязательная;
 - б) добровольная;
 - в) проводится государственными органами;
 - г) проводится негосударственными органами.
5. Кто может быть учредителем юридического лица, осуществляющего туристскую деятельность?
- а) только граждане РФ
 - б) граждане и юридические лица РФ
 - в) юридические лица РФ
 - г) граждане РФ, иностранные граждане, юридические лица РФ и иностранные юридические лица
6. Отказ коммерческой организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы:
- а) допускается
 - б) законом не допускается
 - в) соответствует свободе договора
 - г) является коммерческой выгодой
7. Договор, заключаемый туроператором с гостиничными и транспортными предприятиями, это:
- а) договор, направленный на формирование турпродукта
 - б) агентский договор
 - в) договор в пользу третьего лица
 - г) безвозмездный договор
8. Комитет гостиничной и ресторанной индустрии Европейского Союза (Committee of the Hotel and Restaurant Industry in the European Community - HOTREC) относится к международным организациям:
- а) региональным общего характера
 - б) региональным отраслевого характера
 - в) специализированным
 - г) особым

Итоговый контроль по дисциплине

Итоговый контроль проводится в форме экзамена. Допуск к нему получают магистранты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях и выступившие не менее чем с одним докладом (в виде презентации). Презентация должна полностью раскрывать поставленную проблемную задачу, содержать как анализ теоретических основ изучаемой проблемы, так и судебную практику, представленные в российских, и в зарубежных источниках.

Вопросы для итогового экзамена

1. Общая характеристика моделей мировой системы гостеприимства
2. Основные тенденции развития гостиничной индустрии на современном этапе
3. Понятие и цель классификации гостиниц и других средств размещения
4. Критерии классификации гостиниц и других средств размещения
5. Подходы в создании единой системы классификации гостиниц и других средств размещения
6. Рекомендации ВТО по классификации гостиниц
7. В каком соотношении находятся понятия «государственное регулирование» и «правовое регулирование»?
8. В чем состоит специфика правового регулирования гостиничного бизнеса?
9. Каковы основные направления правового регулирования гостиничного бизнеса?
10. Понятие нормативного правового акта, его виды
11. Понятие и стадии законодательного процесса
12. Основные нормативные правовые акты в сфере гостиничного бизнеса
13. Становление нормативной правовой базы классификации гостиниц и других средств размещения в России
14. Общая характеристика системы классификации гостиниц и других средств размещения в РФ
15. Цели и участники системы классификации гостиниц в РФ
16. Порядок осуществления классификации гостиниц и других средств размещения в РФ
17. Понятие субъектов деятельности в сфере гостиничной деятельности
18. Правовое положение индивидуального предпринимателя и формы его деятельности в сфере услуг размещения.
19. Понятие юридического лица и его признаки
20. Виды юридических лиц и их характеристика
21. Понятие обязательства. Перемена лиц в обязательстве
22. Виды обязательств и способы обеспечения их исполнения
23. Понятие договора и договорных отношений
24. Договоры в гостиничном бизнесе
25. Элотмент и комитмент как формы сотрудничества туроператоров и гостиничных предприятий.
26. Заключение, изменение и расторжение договора
27. Договор в пользу третьего лица
28. Таймшер в гостиничном бизнесе

Критерии оценки знаний магистрантов на экзамене

Шкала оценивания компетенций

1-й этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» или высокий уровень освоения компетенции
Допущены существенные ошибки в знании теоретического материала, в оперировании понятиями. Сформированность знаний, умений, навыков не показана.	Магистрант проявляет определенную самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий. Демонстрирует знание	Магистрант демонстрирует самостоятельное применение знаний, умений и навыков при выполнении заданий.	Магистрант способен к полной самостоятельности в выборе способа решения заданий в рамках учебной дисциплины.

Существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.	основной литературы, основного учебно-программного материала, владение базовым категориальным аппаратом. Выполнено не менее 50% предусмотренных программой заданий.	Демонстрирует знание основной и частично дополнительной литературы, основных подходов. Выполнено 70% - 85% предусмотренных программой заданий.	Демонстрирует знание основной и дополнительной литературы, основных подходов. Выполнено более 85% предусмотренных программой заданий.
--	---	--	---

2-й этап

Оценка «неудовлетворительно» (незачтено) или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
У магистранта не сформированы все компетенции или не сформирована одна компетенция	Сформировано не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине на пороговом (низком) уровне	Магистрант должен продемонстрировать наличие не менее 75% сформированных знаний, умений и навыков, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо».	Оценка может быть выставлена при наличии сформированных компетенций у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине

Критерии определения сформированности компетенций на итоговой аттестации по дисциплине

Уровни сформированности компетенций	пороговый	достаточный	повышенный
Критерии	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности,

	самостоятельности практического навыка	устойчивого практического навыка	высокая адаптивность практического навыка
--	---	-------------------------------------	--

Критерии оценивания ответа магистранта

№	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	1
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; или ответ неправильный	0
2	Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	0
3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0
Максимальный балл за ответ			5

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиничного бизнеса» проводится в форме текущей, рубежной и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке магистрантов и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирование, решение задач);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и выполнения домашних заданий;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением магистрантами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной и рубежной аттестации по дисциплине.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих, ликвидации задолженностей.

К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью устного опроса);

Итоговая форма контроля – экзамен в устной форме по билетам. Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения магистрантами знаний и практическое задание (задачу), выявляющую степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и магистрантами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Доклад	Доклад - результат самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы. Текстовый вариант доклада должен соответствовать требованиям, предъявляемым к научной статье с	Темы докладов

		<p>возможностью дальнейшей публикации в индексируемых изданиях.</p> <p>Тематика рефератов (докладов) выдается на занятии, выбор темы осуществляется магистрантом самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на семинарском занятии, регламент – 12 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие магистранты группы.</p>	
2	Тренинг, проблемная, задача, кейс, деловая игра, ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, ожидаемый результат по игре
3	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
4	Обсуждение на «круглом столе», дискуссии, полемика, диспут, дебаты	Осуществляется по итогам каждого выступления. Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень вопросов для обсуждения, дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
5	Устный опрос	Устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
6	Тест	Проводится в рамках системы LMS-3. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Количество вопросов в каждом варианте и отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	Фонд тестовых заданий
7	Экзамен	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями.	Комплект вопросов к зачету, экзамену

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

Основная:

Вольвач, Я. В. Туристские услуги как объект гражданских правоотношений : монография / Я. В. Вольвач. - Москва : Норма: НИЦ Инфра-М, 2012. - 128 с. - ISBN 978-5-91768-255-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/260366> (дата обращения: 14.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Яковлева-Чернышева, А. Ю. Кластерный подход к управлению развитием предпринимательских структур в рекреационной системе : монография / А.Ю. Яковлева-Чернышева. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 208 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-004779-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1238776> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная:

Правовое обеспечение туризма [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ [А. Г. Бобкова [и др.] ; под общ. ред. Е. Л. Писаревского. - Москва: Федер. агентство по туризму, 2014. - 1 on-line, 329 с.: табл.. - Бессрочная лицензия. - ISBN 978-5-4365-0135-2: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Кантиана(1)

Литература для самостоятельного изучения

1. Руководитель / управляющий гостиничного комплекса /сети гостиниц : профессиональный стандарт (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 7.05.2015 №283н)
2. Жмулина Д.А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг: монография / Д.А. Жмулина. – М.: Волтерс Клувер, 2010. – 144 с.
3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами.
4. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами всемирной федерации ассоциаций турагентств (УФТТА) и международной гостиничной ассоциации (МГА).
5. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом международной гостиничной ассоциации 02.11.1981 г. (г. Катманду, Непал).

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

- 1) <http://unwto.org/en#> - Всемирная туристская организация;
- 2) <http://www.russiatourism.ru/> - федеральное агентство по туризму;
- 3) <http://www.consultant.ru/> - законодательство РФ;
- 4) <http://www.tourbus.ru/> - журнал «Турбизнес»;
- 5) <http://www.rostourunion.ru/> - российский союз туриндустрии;
- 6) <http://www.ratanews.ru/news/> - ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии;
- 7) <http://www.turbooks.ru/index.php> - портал «Все о туризме»;
- 8) <http://rha.ru/> - Российская гостиничная ассоциация;
- 9) <http://oopt.info/> - сайт об особо охраняемых территориях России;
- 10) <http://www.wikipedia.org/> - энциклопедия, редактируемая пользователями
- 11) <http://www.atorus.ru/> ассоциация туроператоров России
- 12) <http://www.tourist-journal.ru/> Международный иллюстрированный журнал «Турист».
- 13) <https://prohotel.ru/> гостиничный бизнес в России

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Магистрант
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов; – установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.	Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.	Участствует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

Цель освоения дисциплины «Нормативно-правовое регулирование деятельности гостиничного бизнеса» - сформировать навыки разработки, применения и использования в практической деятельности субъектов гостиничного бизнеса разнообразных нормативных правовых документов для их легитимного и устойчивого функционирования, а также подготовка магистранта к работе на руководящих должностях в гостиничном предприятии в соответствии с профессиональным стандартом отрасли.

Теоретические занятия проводятся в форме лекций. Практические занятия проводятся в формах – групповое и индивидуальное решение задач по темам курса.

По дисциплине осуществляется текущий, промежуточный и итоговый контроль в форме экзамена.

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Задавать преподавателю

уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В процессе лекции от магистрантов требуется не только ведение соответствующих записей, но и установка на активное слушание, «думанье», запоминание и воспроизведение изучаемого материала, актуализация полученных ранее знаний, умений и навыков.

Обязательным условием успешного освоения теоретической части дисциплины является самостоятельная работа с текстом лекции: чтение, запоминание, работа с примерами, составление собственных примеров, выполнение заданий по материалам, розданным преподавателем. Это следует делать как после каждой лекции, так и перед следующей лекцией и обязательно – в процессе подготовки к практическим занятиям.

Контроль качества усвоения материала может осуществляться как на лекциях, так и на практических занятиях. Работа над курсом в целом в течение семестра существенно влияет на успешность или неуспешность сдачи экзамена.

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает кейсы, выполнение которых зачитывается как текущая работа студента.

Рекомендации по составлению презентации

1. Использование визуальных эффектов презентации:

- 1) добавляет ясности и яркости выступлению;
- 2) помогает слушателям легче воспринимать информацию;
- 3) производит более сильное впечатление на аудиторию и вызывает больший интерес к выступлению;
- 4) увеличивает доверие к говорящему.

2. Планирование презентации:

- 1) продумайте выступление заранее;
- 2) определите, что необходимо проиллюстрировать с помощью PowerPoint: формулировки закономерностей, графики, таблицы, диаграммы, фактологический материал и т.д.;
- 3) напишите краткий тезисный конспект, которым можно использовать, демонстрируя слайды;
- 4) прорепетируйте заранее выступление с использованием презентации.

3. Использование цветовых эффектов:

- 1) используйте светлый текст на темном фоне;
- 2) используйте ограниченное количество цветов (2 - 3);
- 3) используйте один цвет для заголовков и другой цвет для текста;
- 4) используйте цвета постоянно;
- 5) избегайте кислотных цветов.

4. Использование пространства:

- 1) не пытайтесь поместить много материала на один слайд;
- 2) старайтесь ограничиться в каждом слайде шестью линиями текста;

5. Использование шрифта:

- 1) используйте шрифты, которые хорошо читаются (предпочтителен Times New Roman);
- 2) избегайте декоративных шрифтов;
- 3) не пишите весь текст БОЛЬШИМИ БУКВАМИ;

4) используйте ограниченное количество шрифтов (2 - 3);
 5) используйте постоянно один размер шрифта для заголовка, подзаголовка, текста и т.д.;

6) используйте достаточно большой размер шрифта, чтобы его было ясно видно с экрана: 44 кегль для заголовков и 32 кегль для текста.

6. Использование анимации:

1) анимация позволяет манипулировать текстом и придает движение статичному материалу;

2) используйте анимацию с осторожностью, поскольку она может не совпадать с содержанием выступления.

7. Во время выступления:

1) выступление не должно быть простым чтением с экрана, оно должно дополнять и раскрывать ключевые моменты, представленные на слайдах;

2) поддерживайте зрительный контакт с аудиторией, когда показываете очередной слайд, используйте богатство интонаций;

3) не говорите, отвернувшись к экрану;

4) не закрывайте экран своим телом;

5) будьте готовы выступать без презентации в случае технических неполадок: распечатайте слайды в нужном количестве экземпляров.

Результаты самостоятельной работы должны быть оформлены надлежащим образом, не должны содержать ошибок. Результаты должны быть предъявлены на экзамене в бумажной и электронной форме.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, письменных тестовых опросов по блокам тем, письменных контрольных работ, выполняемых на занятии. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу, письменной контрольной работе магистрант должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материал базового учебника.

При подготовке к тестовым опросам магистранты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

При подготовке к аудиторным контрольным работам магистрантам необходимо повторить материал практических занятий по отмеченным преподавателям темам, а также повторить теоретический материал по данным темам.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины, служит для более глубокого и детального осмысления предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

С этой целью слушателям программы рекомендуется самостоятельное изучение литературы, в качестве закрепления полученных знаний следует ответить на нижеперечисленные вопросы.

Аудиторные и самостоятельные формы учебной работы магистранта имеют своей целью приобретение системы знаний. Используя лекционный материал, доступный учебник или учебное пособие, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, магистрант готовится к практическим занятиям при этом понимать, что самостоятельное владение знаниями является главным определяющим.

Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно. По завершению работы над учебником, должна быть ясность в том, какие темы, вопросы учебного курса изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

Самостоятельная учебная работа магистранта – род деятельности, который включает в себя поиск источников познания, средств осуществления и результаты познавательной деятельности, проводимой без помощи преподавателя.

Самостоятельная работа магистрантов является важным видом учебной деятельности студентов, и становится весьма актуальной, так как самообразование сегодня направлено на повышение личного статуса в обществе, приобретение дополнительных знаний, которые в будущей профессиональной деятельности формируют знания, умения и навыки компетентного специалиста и предполагает:

- наличие положительной мотивационной активности;
- проявление значительных волевых усилий;
- достижение высокого уровня интеллектуального развития;
- достижение высокой самостоятельности;
- наличие адекватного уровня самооценки.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

Электронные учебники, находящиеся в читальном зале института рекреации, туризма и физической культуры, учебно-методические комплексы и презентации, размещенные на портале <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования для проверки знаний студентов

Электронные словари, базы данных, поисковые и справочные системы

Информационные технологии используются с помощью следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Прикладное программное обеспечение – пакет MS Office

Информационно- телекоммуникационная сеть «Интернет»

Электронная образовательная платформа БФУ им. И.Канта <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования БФУ им. И.Канта <https://pt.kantiana.ru>

Система LMS-3 БФУ им. И.Канта

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
<https://biblioclub.ru>

Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <https://garant.ru>

Справочно-правовая система КонсультантПлюс <https://consultant.ru>

Научная электронная библиотека диссертаций <http://www.dissertCat.ru>

Библиотека информационно-образовательного портала «Гуманитарные науки»
<http://auditorium.ru/aud/about/index.php>

Электронная полнотекстовая библиотека Ихтика <http://ihtik.lib.ru/>

Российская государственная библиотека - <http://rsl.ru>

Научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru/>

9.. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех

видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчратом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчратом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
414	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«ОСНОВЫ МОДЕЛИРОВАНИЯ И ПРОГНОЗИРОВАНИЯ
РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА»**

Шифр 43.04.03

направление подготовки **Гостиничное дело**

профиль подготовки **Менеджмент в гостиничном
бизнесе**

Квалификация (профиль) выпускника **магистр**

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой туристического бизнеса, географии и пространственного планирования
Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от 02 февраля 2022 г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Основы моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса».

Цель дисциплины – получение обучающимися знаний о методах и принципах организации процесса моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса, приобретение навыков использования результатов моделирования и прогнозирования для обоснования стратегии развития гостиничного комплекса, а также профессиональная подготовка магистранта к работе на руководящих должностях в гостиничном предприятии (сети предприятий) в соответствии с профессиональным стандартом отрасли.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
<p>УК-3 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий</p>	<p>УК-3.1. Умеет организовывать и руководить работой команды с учетом особенностей поведения членов трудовых коллективов УК-3.2. Разрабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели УК-3.3. Определяет результаты реализации командной стратегии.</p>	<p><i>Знать:</i> - принципы и методы моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса для создания системы контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей <i>Уметь:</i> - применять систему моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса для контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей <i>Владеть:</i> - навыками построения прогнозов эффективности использования и оценки системы контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей</p>
<p>ПКС-1 Способен</p>	<p>ПКС -1.1. Знает и эффективно применяет</p>	<p><i>Знать:</i></p>

<p>провести анализ и оценку деятельности и гостиничного комплекса</p>	<p>методы стратегического анализа деятельности гостиничного комплекса ПКС -1.2. способен адаптировать существующие подходы и исследовательские методики к региональной специфике индустрии гостеприимства</p>	<p>- основные виды моделей и технологий прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса для планирования, анализа и оценки его деятельности <i>Уметь:</i> - использовать в практической деятельности по планированию, анализу и оценке деятельности гостиничного комплекса результаты моделирования и прогнозирования деятельности гостиничного комплекса <i>Владеть:</i> - технология разработки прогнозов и моделей стратегического развития гостиничного комплекса</p>
<p>ПКС-2 Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса</p>	<p>ПКС-2.1 Демонстрирует навыки формирования эффективной конкурентоспособной стратегии развития гостиничного комплекса с учетом территориальной специфики; ПКС-2.2. Умеет применять полученные знания для формирования гостиничного продукта на основе кластерного подхода, в том числе с учетом региональных особенностей.</p>	<p><i>Знать:</i> - особенности применения технологий моделирования и прогнозирования для совершенствования гостиничной деятельности и формирования клиентурных отношений <i>Уметь:</i> - обосновывать стратегические решения по совершенствованию гостиничной деятельности и формированию клиентурных отношений на основе результатов моделирования и прогнозирования <i>Владеть:</i> - навыками построения долгосрочных прогнозов развития гостиничной деятельности и формирования клиентурных отношений</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса» представляет собой дисциплину вариативной части базового цикла (Б1.В.01) дисциплин подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»,

магистерской программы программе «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Дисциплина изучается: на втором курсе в четвертом семестре. Форма отчетности – зачет.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
УК-3	Экономика гостиничного бизнеса	Основы моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса	нет
ПКС-1	Формирование и совершенствование гостиничного продукта		
ПКС-2	Маркетинг в гостиничном бизнесе Технологии продаж в гостиничном бизнесе		

4. Виды учебной работы по дисциплине

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

Общая трудоёмкость дисциплины «Основы моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса» составляет 3 зачётных единицы (108 академических часа), из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 24,25 академических часов (6 часов лекционных занятий, 8 часов практических занятий), ИКР- 0,25 часа, 83,75 часа отводится на самостоятельную работу обучающихся.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Блок 1. Теоретические аспекты моделирования и прогнозирования результатов деятельности коммерческого предприятия. Введение в методы моделирования и прогнозирования результатов деятельности коммерческих организаций. Экспертные, статистические и аналитические методы прогнозирования результатов деятельности коммерческих организаций

Блок 2. Методические и практические приемы моделирования и прогнозирования результатов в деятельности гостиничного комплекса. Применение технологий моделирования результатов в деятельности гостиничного комплекса. Применение технологий прогнозирования результатов в деятельности гостиничного комплекса. Основные виды прогнозов результатов деятельности коммерческих организаций.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

- Материалы аудиторных занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

Задание по самостоятельной работе оценивается по 4 критериям:

1) правильность и полнота содержания (в т. ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок);

2) фактологическая точность;

3) аргументированность

4) корректность оформления презентации.

По каждому критерию обучающийся может набрать максимально 1 балл, дополнительный балл обучающийся получает за умение работать с аудиторией (ораторское искусство). Таким образом, максимальная сумма баллов за презентацию по выбранной теме самостоятельной работы 5.

Критерии оценивания презентации по выбранной теме самостоятельной работы

№	Критерий	1 балл	0,75 балла	0,5 балла	0,25 балла	0 баллов
1	Правильность и полнота содержания (в т.ч.	ответ правильный, полный, представленны все	ответ правильный, в целом полный, но не	ответ в целом правильный и полный, но не представлены 2 существенные	ответ в целом правильный, но неполный, не представлены 3	ответ неправильный и/или неполный, представлены

	наличие сущностных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок)	сущностные характеристики объекта исследования и выводы, все формулировки и корректны или есть незначительная погрешность в 1 формулировке	представлена 1 сущностная характеристика объекта исследования, и/или есть незначительные погрешности в 2 формулировках характеристики и/или выводов	характеристики объекта исследования, и/или есть 1 некорректная, двусмысленная, расплывчатая формулировка в характеристике и/или выводах	характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второстепенных, и/или есть 2 некорректные, двусмысленные формулировки в характеристике и/или выводах	общие или второстепенные характеристики , не позволяющие отличить объект исследования от других объектов, и/или есть 3 (и более) некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах, и/или выводы отсутствуют
2	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 незначительная фактическая неточность	фактических ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	допущены 2 фактические неточности и/или 1 негрубая фактическая ошибка	допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 2 негрубые фактические ошибки и/или количество фактического материала недостаточно	допущены 4 фактические неточности и/или 2 грубые фактические ошибки и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен
3	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет	ответ обоснован, но допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности или 1 негрубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 2 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или представлено псевдообоснование, в котором допущены 4 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 2 грубые ошибки
4	Корректность оформления	презентация раскрывает суть	презентация раскрывает суть	презентация в целом раскрывает	презентация в целом раскрывает	презентация отсутствует или в целом не

я презентаци и	исследовани я, облегчает понимание фактическог о материала, учитывает все особенности восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композицион ные)	исследовани я, облегчает понимание фактическог о материала, но есть незначитель ные погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композицио нном оформлении	суть исследования, но недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционно м оформлении затрудняют восприятие фактического материала	суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционно м оформлении затрудняют восприятие фактического материала	раскрывает суть исследования, грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционно м оформлении препятствуют пониманию фактического материала
Максимальный балл - 4					

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом

требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенции

УК-3	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
ПКС-1	Способен провести анализ и оценку деятельности гостиничного комплекса
ПКС-2	Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении магистрантами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждого блока тем предполагает овладение магистрантами необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций слушателями.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	Рубежный	Итоговый контроль	
Блок 1. Теоретические аспекты моделирования и прогнозирования результатов деятельности коммерческого предприятия	УК-3 ПКС-1 ПКС-2	Опрос Дискуссия	Практические задания		Письменно
Блок 2. Методические и практические приемы моделирования и прогнозирования результатов в деятельности гостиничного комплекса	ПКС-1 ПКС-2	Опрос Дискуссия	Тестирование	Презентация Опрос	Устно Письменно

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (ОПК-2, ПК-2,3,4,5) происходит в два этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов
Когнитивный УК-3 ПКС-1 ПКС-2	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины, видами кризисов, основами оценки причин, симптомов и факторов кризиса, принципами антикризисного управления на предприятиях, особенностями антикризисного управления в гостиничном бизнесе
Прикладной УК-3 ПКС-1 ПКС-2	Формирование представлений и умений по оценке вероятности банкротства и применению антикризисного управления в гостиничном бизнесе.
Демонстрационный УК-3 ПКС-1 ПКС-2	Формирование умений, связанных с разработкой решений по предупреждению банкротства гостиничного комплекса в процессе выполнения самостоятельной работы - подготовки реферата по индивидуальному заданию и демонстрации его материалов в виде доклада на практических занятиях

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами аудиторных занятий. Шкала оценивания представлена в следующей таблице.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Содержание критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
Низкий	- различает объекты изучения только в том виде, в каком они представлены	- способность различать явления и их последствия только при объяснении сути	- способность только отличить задачу стратегической направленности от любой другой, определить необходимый инструментарий для ее решения
Средний	- может пересказать формулировку той или иной стратегии или концепции развития гостиничного предприятия; - магистрант не только воспроизводит формулировку какого-либо явления, но и может объяснить на примере из практической деятельности гостиничного предприятия	- обладает некоторой суммой нравственных, политических и др. знаний, но не использует в своих повседневных действиях; - понимает простейшие жизненные устои и ценности, связанные со спецификой сервисной деятельности и гостиничного бизнеса	- знание основ деятельности гостиничного предприятия: целей, принципов, методов и т. п., но нет способностей их применять; - способность осознания необходимости антикризисного управления в деятельности гостиничного комплекса
Высокий	- умеет применить полученные теоретические знания при выполнении заданий; - магистрант умеет творчески применять полученные теоретические знания на практике в новой нестандартной ситуации, переносить в нее уже изученные и усвоенные понятия, законы и закономерности	- наличие свойственных данному индивиду социально-моральных качеств личности и способности их проявления в конкретных жизненных и бизнес-ситуациях; - личность активно реализует себя в жизни, проявляет творческую инициативу, создает что-то новое, влияющие положительно или помогающие кому-либо	- умение решать профессиональные задачи, использовать полученные профессиональные знания в смоделированных или реальных бизнес-моделях, связанных с реальной деятельностью гостиничного предприятия на рынке; - умение творчески подойти к решению той или иной стратегической проблемы

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Практические задания для самоконтроля

Целью выполнения практических заданий является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных во время аудиторных занятий и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента. Ниже представлен примеры тестов:

Примеры тестов:

1. В условиях нетранспарентности рынка информация, поступающая в распоряжение специалистов для моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса, становится:

- а) релевантной,
- б) недостоверной
- в) нерепрезентативной,
- г) вариант «а» и «в»;
- д) вариант «б» и «в».

2. К функциям разработчиков стратегических моделей и прогнозов результатов деятельности гостиничного комплекса относится:

- а) обеспечение необходимой информацией;
- б) координация процессов пересмотра и формирования новой стратегии;
- в) обобщение стратегических исследований и доведение результатов стратегического анализа высших руководителей организации;
- а) все вышеперечисленное;
- б) вариант «б» и «в»;
- в) вариант «в» и «г».

3. Задачи стратегического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса формируются:

- а) руководителями высшего уровня управления
- б) менеджерами среднего уровня управления
- в) собственниками предприятия

г) руководителями высшего уровня управления с привлечением менеджеров среднего уровня иерархии

4. После реализации необходимых стратегических изменений, ставших следствием моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса, должно производиться:

- а) разработка организационно-функциональной схемы системы стратегического планирования и управления.
- б) модернизация и обеспечение пропорциональности развития систем планирования, контроля, информации и связи.
- в) организация мониторинга стратегической ситуации.
- г) организация стратегического контроля.
- д) все вышеперечисленное;
- е) вариант «а» и «в»;
- ж) вариант «в» и «г».

5. По каким направлениям производится обследование гостиничного комплекса относительно ее готовности к внедрению системы моделирования и прогнозирования результатов деятельности?

- а) структура организации;
- б) представление руководителей и сотрудников о клиентах организации;
- в) наличие видения фирмы и ее перспектив у ее руководителей;
- г) знание миссии и целей организации сотрудниками, менеджерами высшего, среднего и низового уровня;
- д) характер принимаемых управленческих решений (оперативные, долгосрочные, стратегические);
- е) все вышеперечисленное.

6. В число действий системы стратегического контроля за процессом моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса входит:

- а) установление стандартов оценки функционирования, разрабатываемых одновременно со стратегией;
- б) создание измерительной системы, которая покажет степень достижения целей, что является комплексной задачей, т. к. многие действия трудно оценить;
- в) сравнение реального функционирования с установленными целями;
- г) оценка результатов сравнения и выработка, при необходимости, корректирующих действий;
- д) все вышеперечисленное;

е) варианты «а», «б» и «в».

7. Какой блок НЕ входит в подсистемы информационного обеспечения стратегического менеджмента гостиничного комплекса?

- а) блок стратегического анализа и моделирования
- б) блок управления по ключевым показателям
- в) блок планирования работы с персоналом
- г) блок консолидации финансовой отчетности
- д) все входят
- е) все не входят

8. Какая подсистема информационного обеспечения гостиничного комплекса предусматривает сбор и оценку информации для определения возможных сценариев развития компании, формирование допустимых стратегических альтернатив, их оценку и выбор?

- а) блок стратегического анализа и моделирования;
- б) блок управления по ключевым показателям;
- в) блок корпоративного планирования и бюджетирования;
- г) блок консолидации финансовой отчетности.

9. Какая подсистема информационного обеспечения гостиничного комплекса позволяет связать стратегические цели и ключевые показатели эффективности, определенные для компании в целом, с финансовыми и операционными планами отдельных бизнес-единиц и подразделений, обеспечив их сонаправленность и непротиворечивость?

- а) блок стратегического анализа и моделирования;
- б) блок управления по ключевым показателям;
- в) блок корпоративного планирования и бюджетирования;
- г) блок консолидации финансовой отчетности.

10. Угроза появления новых конкурентов гостиничного комплекса – один из факторов модели:

- а) Бостонской консультационной группы
- б) М.Портера
- в) Томпсона и Стрикленда
- г) Ф. Котлера
- д) General Electric / Мак-Кинси

4.3.2. Итоговый контроль по дисциплине «Основы моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса»

Итоговый контроль проводится в форме зачета.

Допуск к нему получают магистранты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях. Зачет проходит в форме доклада содержания реферата и опроса.

Задание для реферата индивидуальное и выдается на первом занятии по дисциплине. Реферат готовится в течение всего периода проведения занятий по дисциплине. Реферат допускается к защите, если он содержит не менее 70% оригинального текста. Общий объем реферата не менее 10 страниц и не менее 10 использованных источников. К оформлению реферата применяются стандарты оформления (шрифты, поля, интервалы, отступы), используемые при оформлении дипломных работ. Используемая литература должна быть актуальной (не более пятилетней давности). Рекомендуется включать в нее изученные источники из ЭБС БФУ им. И. Канта.

Критерии оценивания доклада представлены ниже.

Экзаменационная шкала

Итого баллов	5 – 4,75	4,5 - 4	3,75 – 3	2,75 - 0
Соответствует оценке	Зачтено	Зачтено	Не зачтено	Не зачтено

Критерии оценивания ответов магистранта на вопросы, заданные по докладу материалов реферата

№	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках	1
		и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	0
2	Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	0
3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0
Максимальный балл за ответ			5

8.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (реферат);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Основы моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса» требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки: 43.04.03 «Гостиничное дело» в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета защита проекта. Оценка по результатам зачета – «зачтено», «не зачтено».

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и магистрантами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Шкала оценивания сформированности компетенций:

«зачтено» выставляется магистранту, который освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть не ниже среднего.

«не зачтено» выставляется магистранту, который не освоил все этапы формирования компетенций в соответствии с пунктом 4.3.2, уровень сформированности низкий.

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степенью самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

Абдукаримов, И. Т. Анализ финансового состояния и финансовых результатов предпринимательских структур : учебное пособие / И. Т. Абдукаримов, М. В. Беспалов. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 214 с. —

(Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-006404-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1841696> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная

Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса : учебное пособие / Д. Г. Брашнов. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 222 с. — ISBN 978-5-9765-1184-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119309> (дата обращения: 23.02.2021).

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

Сайт для профессионалов гостиничного бизнеса <http://hotelier.pro/>

Официальный сайт федерации рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

Портал гостиничного бизнеса <http://hotelline.ru/>

Искусство гостеприимства <http://www.hotelexecutive.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. <http://rha.ru>

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной

проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«ПРОЕКТИРОВАНИЕ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА»**

Шифр: 43.04.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой туристического бизнеса, географии и пространственного планирования
Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от 02 февраля 2022 г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Проектирование и совершенствование гостиничного продукта».

Цель дисциплины - сформировать навыки использования инновационных технологий для создания и реализации качественного гостиничного продукта потенциальным потребителям. Профессиональная подготовка магистранта к работе на руководящих должностях в гостиничном предприятии (сети предприятий) в соответствии с профессиональным стандартом отрасли.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Определяет цель и задачи проекта. УК-2.2. Разрабатывает стратегические решения по реализации проекта, исходя из требований нормативных правовых актов, имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.3. Определяет виды работ и распределяет их между участниками проекта УК-2.4. Проводит презентацию бизнес-идеи и результаты реализации проекта	<i>Знать:</i> - инновационные технологии формирования гостиничного продукта; <i>Уметь:</i> - анализировать проблемы деятельности гостиницы в области маркетинга и менеджмента для совершенствования гостиничного продукта <i>Владеть:</i> - навыками планирования и формирования гостиничного продукта.
ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа,	<i>Знать:</i> - особенности и специфику формирования гостиничного продукта; <i>Уметь:</i> - разрабатывать и создавать методики, практические рекомендации для формирования современного гостиничного продукта. <i>Владеть:</i>

	<p>моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-2.3. Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>- успешной реализацией гостиничного продукта в соответствии с потребностями рынка гостиничных услуг.</p>
<p>ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-3.1. Умеет формулировать и внедрять в организациях сферы гостеприимства и общественного питания основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы.</p> <p>ОПК-3.2. Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.</p>	<p><i>Знать:</i></p> <p>- требования формирования гостиничного продукта, согласно системе классификации гостиниц и других средств размещения;</p> <p><i>Уметь:</i></p> <p>- разработать и создать методики, практические рекомендации для формирования современного гостиничного продукта.</p> <p><i>Владеть:</i></p> <p>управлять гостиничным продуктом в соответствии с требованиями системы классификации гостиниц и других средств размещения.</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Проектирование и совершенствование гостиничного продукта» представляет собой дисциплину вариативной части профессионального цикла (Б1.О.03.01) дисциплин подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерской программы программы «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Дисциплина изучается: на первом курсе в первом семестре. Форма отчетности - зачет.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
УК-2	Нет	Проектирование и совершенствование гостиничного продукта	Управление персоналом в гостиничном бизнесе: стимулирование и обеспечение лояльности
ОПК-2	Нет		Основы моделирования прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса
ОПК-3	Нет		Стратегический менеджмент гостиничного комплекса

4. Виды учебной работы по дисциплине

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной

внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

Общая трудоёмкость дисциплины «Формирование и совершенствование гостиничного продукта» составляет 4 зачётных единицы (144 академических часа), из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 52,25 академических часов (10 часов лекционных занятий, 30 часов практических занятий, ИКР- 0,25, 91,75 часа отводится на самостоятельную работу обучающихся.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Общие понятия и особенности гостиничного продукта на современном этапе.

Этапы формирования и технологии создания стандарта гостиничного продукта.

Совершенствование гостиничного продукта. Управление качеством гостиничных услуг.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

- Материалы лекций
- Материалы практических занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

Задание по самостоятельной работе оценивается по 4 критериям:

- 1) правильность и полнота содержания (в т. ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок);
- 2) фактологическая точность;
- 3) аргументированность
- 4) корректность оформления презентации.

По каждому критерию обучающийся может набрать максимально 1 балл, дополнительный балл обучающийся получает за умение работать с аудиторией (ораторское искусство). Таким образом, максимальная сумма баллов за презентацию по выбранной теме самостоятельной работы 5.

Критерии оценивания презентации по выбранной теме самостоятельной работы

№	Критерий	1 балл	0,75 балла	0,5 балла	0,25 балла	0 баллов
1	Правильность и полнота содержания (в т.ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок)	ответ правильный, полный, представленны все существенные характеристики объекта исследования и выводы, все формулировки и корректны или есть незначительная погрешность в 1 формулировке	ответ правильный, в целом полный, но не представлен а 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или есть незначительные погрешности в 2 формулировках характеристики и/или выводов	ответ в целом правильный и полный, но не представлены 2 существенные характеристики объекта исследования, и/или есть 1 некорректная, двусмысленная, расплывчатая формулировка в характеристике и/или выводах	ответ в целом правильный, но неполный, не представлены 3 существенные характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второстепенных, и/или есть 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах	ответ неправильный и/или неполный, представлены общие или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект исследования от других объектов, и/или есть 3 (и более) некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах, и/или выводы отсутствуют
2	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 незначительная фактическая неточность	фактических ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	допущены 2 фактические неточности и/или 1 негрубая фактическая ошибка	допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 2 негрубые фактические ошибки и/или количество фактического материала недостаточно	допущены 4 фактические неточности и/или 2 грубые фактические ошибки и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен
3	Аргументированность	все утверждения	ответ обоснован, но допущена 1	ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности	ответ не обоснован или в целом обоснован, но	ответ не обоснован или представлено псевдообоснов

		обоснованы, ошибок нет	незначительная погрешность в обосновании	или 1 негрубая ошибка в обосновании	допущены 3 погрешности и/или 2 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании	ание, в котором допущены 4 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 2 грубые ошибки
4	Корректность оформления презентации	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, учитывает все особенности восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композиционные)	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, но есть незначительные погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении	презентация в целом раскрывает суть исследования, но недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация в целом раскрывает суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация отсутствует или в целом не раскрывает суть исследования, грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении препятствуют пониманию фактического материала
Максимальный балл - 4						

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с

преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенции
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла
ОПК-2	Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении магистрантами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение магистрантами необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций слушателями.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
Модуль 1. Общие понятия и особенности гостиничного продукта на современном этапе.	УК-2	Опрос Тестирование Дискуссия	Контрольная работа		письменно
Модуль 2. Этапы формирования и технологии создания стандарта гостиничного продукта.	УК-2 ОПК-2	Тестирование Дискуссия	Дискуссия		устно письменно

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
Модуль 3. Совершенствование гостиничного продукта. Управление качеством гостиничных услуг.	УК-2 ОПК-2 ОПК-3	Дискуссия Опрос		Презентация Опрос	Письменно Устно

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (УК-2, ОПК-2, ОПК-3) происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов
Когнитивный УК-2	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины: современные концепции развития мирового гостиничного хозяйства. Особенности позиционирования инновационного гостиничного продукта.
Прикладной ОПК-2	Формирование представлений и умений, связанных особенностями создания и совершенствования качества гостиничного продукта с целью продвижения потенциальным потребителям.
Демонстрационный ОПК-3	Формирование умений и знаний, связанных с созданием гостиничного продукта, соответствующего требованиям классификации объектов размещения РФ для усиления конкурентоспособности гостиничного продукта на рынке услуг.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий. Шкала оценивания представлена в следующей таблице.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
---	----------	--------	-----------	----------

1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Содержание критериев оценивания компетенций
на различных этапах их формирования

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
Низкий	- различает объекты изучения только в том виде, в каком они представлены	- способность различать явления и их последствия только при объяснении сути	- способность только определить проблему (задачу) от любой другой, определить необходимый инструментарий для ее решения
Средний	- может пересказать этапы формирования гостиничного продукта; - магистрант не только воспроизводит этапы формирования гостиничного продукта, но и может объяснить каждый этап на примере из практической деятельности	- обладает некоторой суммой нравственных, политических и др. знаний, но не использует в своих повседневных действиях; - понимает простейшие жизненные устои и ценности связанные со спецификой сервисной деятельности и гостиничного бизнеса	- знание основ деятельности гостиничного предприятия: целей, принципов, методов и т. п., но нет способностей их применять; - способность осознания необходимости формирования и совершенствования гостиничного продукта

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
	гостиничного предприятия		
Высокий	<p>- умеет применить полученные теоретические знания при выполнении заданий;</p> <p>- магистрант умеет творчески применять полученные теоретические знания на практике в новой нестандартной ситуации, переносить в нее уже изученные и усвоенные понятия, законы и закономерности</p>	<p>- наличие свойственных данному индивиду социально-моральных качеств личности и способности их проявления в конкретных жизненных и бизнес-ситуациях;</p> <p>- личность активно реализует себя в жизни, проявляет творческую инициативу, создает что-то новое, влияющие положительно или помогающие кому-либо</p>	<p>- умение чётко формулировать и решать профессиональные задачи, использовать полученные профессиональные знания, связанные с созданием гостиничного продукта и реальной деятельностью гостиничного предприятия на рынке;</p> <p>- умение творчески подойти к решению той или иной стратегической проблемы, составлять и внедрять инновационные эффективные технологии для формирования и совершенствования гостиничного продукта.</p>

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний

студента. Тестовые задания размещены на портале тестирования pt.kantiana.ru. Ниже представлены примеры тестовых заданий.

1. Основной формированием гостиничного продукта является:

- а) материально-техническая основа (здание отеля, гостевые номера, интерьер, дизайн, техническое оборудование и т.п.);
- б) человеческий фактор (профессионализм обслуживающего персонала, оперативность принятых решений по проблемам и запросам гостей);
- в) размещение объекта в привлекательном для потенциальных гостей месте (уникальные природные ландшафты, исторический центр города, бизнес-центр и т.п.);

2. Отличительный признак гостиничного продукта:

- а) совпадение процессов производства и потребления гостиничного продукта;
- б) наличие временного интервала между производством и потреблением гостиничного продукта;
- в) преобладание технических факторов над человеческими факторами при создании гостиничного продукта;

3. Продуктовая номенклатура гостиничного предприятия – это:

- а) отдельная обособленная целостность, имеющая точные характеристики и описание услуги;
- б) совокупность гостиничных услуг, обладающих общностью функционального назначения;
- в) совокупность ассортимента услуг гостиничного предприятия.

4. Формирование гостиничного продукта для гостиничного предприятия это:

- а) фактор стратегического развития;
- б) получение конкурентных преимуществ;
- в) реализация пожеланий потенциальных гостей в период проживания в гостинице;

5. Что является конкурентным преимуществом гостиничного предприятия на рынке аналогичных услуг размещения:

- а) основной гостиничный продукт;
- б) сопутствующий гостиничный продукт;
- в) дополнительный гостиничный продукт;

6. Основные характеристики номенклатуры услуг:

- а) широта и глубина номенклатуры услуг;
- б) насыщенность и гармоничность номенклатуры услуг;
- в) привлекательность и популярность номенклатуры услуг;

7. Что позволяет эффективно управлять гостиничным продуктом?:

- а) ценовая политика и объём продаж гостиничного предприятия;
- б) продвижение и взаимодействие с потенциальными потребителями гостиничного продукта;
- в) концепция жизненного цикла гостиничного продукта;

8. Требование прохождения процедуры классификации для гостиничного предприятия:

- а) обязательно;
- б) не обязательно;
- в) выборочно, на основании особых условий;

9. К функциям управления качеством гостиничных услуг:

- а) мотивация и повышение уровня профессионального знания персонала в соответствии с квалификационными требованиями;
- б) взаимодействие с внешней средой, исследования в области качества гостиничных услуг и потребностях потенциальных гостей;
- в) презентация качества гостиничного продукта и проведение рекламных мероприятий для его продвижения;

10. Основные задачи системы классификации гостиничного предприятия:

- а) установление требований к органам местного самоуправления по руководству гостиничным предприятием;
- б) установление номенклатуры показателей качества гостиничных услуг и обслуживания гостей;
- в) установление стратегии качества гостиничного продукта, принципов и правил улучшения деятельности гостиничного предприятия;

4.3.2. Итоговый контроль по дисциплине «Проектирование и совершенствование гостиничного продукта»

Итоговый контроль проводится в форме зачета. Допуск к нему получают магистранты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях. Зачет проходит в форме защиты собственного проекта, разработанного по выбранному на практических занятиях объекте исследования. Проект может быть как индивидуальный, так и групповой. Презентация должна полностью раскрывать поставленную проблемную задачу, содержать как анализ теоретических основ изучаемой проблемы, так и прикладные исследования, представленные как в российских, так и в зарубежных источниках. При групповом выполнении, каждый из магистрантов должен готовить отдельную часть проекта, которая потом независимо оценивается.

Критерии оценивания проекта представлены ниже.

Экзаменационная шкала

Итого баллов	5 – 4,75	4,5 - 4	3,75 – 3	2,75 - 0
Соответствует оценке	Зачтено	Зачтено	Не зачтено	Не зачтено

Критерии оценивания ответа магистранта при защите проекта

№	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках	1
		и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более;	0
		или ответ неправильный	
2	Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных;	0
		или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	
3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании;	0
		или ответ не обоснован	
Максимальный балл за ответ			5

8.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (презентация);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Формирование и совершенствование гостиничного продукта» требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки: 43.04.03 «Гостиничное дело» в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета защита проекта. Оценка по результатам зачета – «зачтено», «незачтено».

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и магистрантами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Шкала оценивания сформированности компетенций

«зачтено» выставляется магистранту, который освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть не ниже среднего.

«незачтено» выставляется магистранту, который не освоил все этапы формирования компетенций в соответствие с пунктом 4.3.2, уровень сформированности низкий.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинг)

					Говая оценка)
Повышенны й	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессионал ьной деятельности, нежели по образцу с большой степени самостоятель ности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетвори тельный (достаточны й)	Репродуктивн ая деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетвор ительно		55-70
Недостаточн ый	Отсутствие удовлетворительного уровня	признаков	неудовлетв орительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

Кощев, Д. А. Проектирование туристских кластеров: системно-агломерационный подход : монография / Д.А. Кощев, О.Ю. Исопескуль. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 326 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1019221. - ISBN 978-5-16-015195-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1842508> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная

Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса : учебное пособие / Д. Г. Брашнов. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 222 с. — ISBN 978-5-9765-1184-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119309> (дата обращения: 23.02.2021).

Литература для самостоятельного изучения:

Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство: учеб. пособие для вузов/ Джон Р. Уокер ; пер. с англ. [Н. Н. Егорова]. - 4-е изд., [перераб. и доп.]. - Москва: ЮНИТИ, 2014.

KPI Hospitality Services. Как может выглядеть отчет тайного гостя?/ KPI Hospitality Services. - (Опыт: теория и практика) // Гостиница и ресторан: Бизнес и управление. - 2015. - № 3. - С.22-28

Макглинн, Н. Facebook для отелей: будьте на плаву/ Н. Макглинн. // Гостиница и ресторан: бизнес и управление. - 2015. - № 4/5. - С.30-32.

Баумгартен, Л. В., Баумгартен, Л. В. Применение электронного маркетинга и электронной коммерции как средства продвижения и продажи услуг гостиниц/ Л. В. Баумгартен. - (Маркетинг в непромышленной сфере) // Маркетинг в России и за рубежом. - 2015. - № 5. - С.101-105.

Харрисон, Б. Насколько провальна ваша маркетинговая стратегия? (Мнение профессионала) // Гостиница и ресторан: бизнес и управление. - 2015. - № 4/5. - С.28-29.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

Сайт для профессионалов гостиничного бизнеса <http://hotelier.pro/>

Официальный сайт федерации рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

Портал гостиничного бизнеса <http://hotelline.ru/>

Искусство гостеприимства <http://www.hotelexecutive.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. <http://rha.ru>

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Современные проблемы и инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса»

Шифр: 43.04.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель (и): Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой туристического бизнеса, географии и пространственного планирования
Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	5
3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	6
4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	6
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	12
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	13
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	14
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	16
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	17

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Наименование дисциплины (модуля): «Современные проблемы и стратегии развития туризма в мире».

Цель дисциплины - формирование конкурентоспособного специалиста, адаптированного к реальным условиям экономического развития туризма и индустрии гостеприимства на национальном и международном рынках, а также профессиональная подготовка магистранта к работе на руководящих должностях в туристских компаниях в соответствии с профессиональным стандартом отрасли.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Современные проблемы и стратегии развития туризма в мире», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

Компетенция	Результаты освоения образовательной программы	Результат освоения дисциплины (модуля)
УК-3	<p>УК-3.1. Умеет организовывать и руководить работой команды с учетом особенностей поведения членов трудовых коллективов</p> <p>УК-3.2. Разрабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.3. Определяет результаты реализации командной стратегии.</p>	<p>Знать – особенности мотивационно-волевой и когнитивной сферы личности, базовые категории менеджмента и самоменеджмента и принципы их использования; осознавать целостность личности как единства мотивационно-волевой и когнитивной сфер.</p> <p>Уметь – описывать, создавать, фиксировать, трансформировать стратегические цели в контексте единства собственной личности и окружающего социокультурного пространства.</p> <p>Владеть – навыками применения принципов, технологий и методов самоорганизации и командной работы; подходами, методами и инструментарием формирования стратегических целей.</p>
ОПК-4	<p>ОПК-4.1. Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка гостинично-ресторанных услуг</p> <p>ОПК-4.2. Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых</p>	<p>Знать базовые принципы и закономерности эффективной стратегии развития; основы стратегического менеджмента и маркетинга в туризме.</p> <p>Уметь анализировать маркетинговую информацию, касающуюся главных потребностей партнера, с учетом национальных и корпоративных особенностей.</p> <p>Владеть навыками оценки эффективности</p>

	стратегий и программ предприятий сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-4.3. Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с использованием возможностей сети Интернет.	деятельности, методиками стратегического анализа и оценки динамики факторов внешней и внутренней среды.
ОПК-5	ОПК-5.1. Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-5.2. Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-5.3. Умеет экономически оценивать эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: теоретические основы и закономерности развития туристской отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка туристских услуг. Уметь: прогнозировать и оценивать результаты деятельности на туристском рынке при внедрении новых туристских продуктов. Владеть: методами и инструментарием анализа и оценки факторов развития туристского рынка.

1.4. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы (ООП) подготовки магистров по направлению «Туризм» (профиль "Управление в сфере туризма и гостеприимства").

Учебная дисциплина «Современные проблемы и стратегии развития туризма в мире» расположена в части обязательных дисциплин направления подготовки «Туризм», включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов. Дисциплина изучается в 1 семестре, по итогам курса студентами сдается экзамен.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
ОПК-4	Нет	«Современные проблемы и стратегии развития туризма в мире»	Разработка маркетинговых программ
ОПК-5	Нет		Стратегическое моделирование развития регионального туризма
УК-3	Нет		Управление персоналом

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ И СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА В МИРЕ»

Дисциплина «Современные проблемы и стратегии развития туризма в мире» предусматривает 77,65 часов самостоятельной работы магистрантов, использующих следующее учебно-методическое обеспечение:

- Материалы лекций
- Материалы практических занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств.

В структуре самостоятельной работы предусмотрены: написание рефератов, участие в научных мероприятиях (семинарах, конференциях и др.), в том числе в работе ежегодной студенческой конференции «Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма и сервиса», конспектирование и реферирование первоисточников, подготовка докладов и сообщений для семинаров, разработка и публичная защита презентаций по практике туристской деятельности на региональных туристских рынках.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенции
ОПК-4	Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма
ОПК-5	Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении магистрантами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение магистрантами необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций слушателями.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
Тема 1. Тенденции и проблемы развития мировых и региональных	ОПК-4 ОПК-5 УК-3	Дискуссия	Дискуссия	Опрос	письменно

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
туристских рынков					
Тема 2. Мировая практика регулирования туристских рынков	ОПК-4 ОПК-5 УК-3	Дискуссия	Дискуссия	презентация	устно письменно
Тема 3. Инновационные стратегии развития туризма	ОПК-4 ОПК-5 УК-3	Дискуссия	Дискуссия	Презентация	устно письменно

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (ОПК-4, ОПК-5, ПКО-6) происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов
Когнитивный ОПК-4	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины: современные концепции, тенденции и проблемы в развитии мирового туристского рынка. Формирование умений по прогнозированию и оценке результатов деятельности на туристском рынке при внедрении новых туристских продуктов.
Прикладной ОПК-5	Формирование представлений и умений, связанных с проведением экономического анализа и выявлением национальных особенностей в формировании инновационных подходов к принятию управленческих решений в нестандартных ситуациях развития туристского бизнеса.

Демонстрационный ОПК-4, ОПК-5, УК-3	Формирование умений, связанных с выявлением особенностей развития туристского бизнеса в современных условиях, оценением и прогнозированием результатов деятельности региональных туристских рынков с разработкой инновационных предложений по развитию туризма в конкретных национальных условиях.
--	--

4.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий. Шкала оценивания представлена в следующей таблице.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Содержание критериев оценивания компетенций
на различных этапах их формирования

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
Низкий	- различает объекты изучения только в том виде, в каком они представлены	- способность различать явления и их последствия только при объяснении сути	- способность только отличить проблему (задачу) развития туристского бизнеса от любой другой, определить необходимый инструментарий для ее решения
Средний	- может пересказать формулировку той или иной туристской концепции; - магистрант не только воспроизводит формулировку какого-либо явления, но и может объяснить на примере практической деятельности на региональном туристском рынке	- обладает некоторой суммой нравственных, политических и др. знаний, но не использует в своих повседневных действиях; - понимает простейшие жизненные устои и ценности связанные со спецификой туристской деятельности	- знание рыночных основ деятельности туристского предприятия: целей, принципов, методов экономического анализа и т. п., но нет способностей их применять; - способность осознания необходимости разработки какой-либо стратегии развития туризма
Высокий	- умеет применить полученные теоретические знания при выполнении заданий; - магистрант умеет творчески применять полученные теоретические знания на практике в новой нестандартной ситуации, переносить в нее уже изученные и усвоенные понятия, законы и закономерности	- наличие свойственных данному индивиду социально-моральных качеств личности и способности их проявления в конкретных жизненных и бизнес-ситуациях; - личность активно реализует себя в жизни, проявляет творческую инициативу, создает что-то новое, влияющие положительно или помогающие кому-либо	- умение решать профессиональные задачи, использовать полученные профессиональные знания в смоделированных или реальных бизнес-моделях, связанных с реальной туристской деятельностью; - умение творчески подойти к решению той или иной стратегической проблемы, разрабатывать и внедрять инновационные технологии

4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

4.3.1 Практические задания для самоконтроля

Тематика самостоятельных работ

Наименование темы	Тематика самостоятельных работ
Тема 1. Тенденции и проблемы развития мировых и региональных туристских рынков	Социально-экономическая роль туризма. Позитивное и негативное влияние развития туристского рынка на региональное развитие. Теория и практика развития региональных туристских рынков. Меркантилистская теория. Теория абсолютных преимуществ. Теория сравнительного преимущества. Теория соотношения факторов. Теория жизненного цикла продукта. Теория подобия стран. Теория конкурентоспособности.
Тема 2. Мировая практика регулирования туристских рынков	Характеристика регионального туристского рынка: тенденции и проблемы развития. Факторы туристского спроса. Классификация факторов, влияющих на развитие туристского рынка. Лимитирующие факторы развития туристского рынка. Направления государственного регулирования туристского рынка. Развитие особых зон туристско-рекреационного типа. Саморегулирование туристского рынка.
Тема 3. Инновационные стратегии развития туризма	Стратегии развития устойчивого туризма. Стратегии развития мировых региональных рынков туризма. Стратегии развития отдельных видов туризма. Стратегия развития туризма в России. Стратегия развития туризма в Калининградской области.

4.3.2. Итоговый контроль по дисциплине

Итоговый контроль проводится в форме экзамена. Допуск к нему получают магистранты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях. Зачет проходит в форме защиты собственного проекта, разработанного по выбранному на практических занятиях объекте исследования. Проект может быть как индивидуальный, так и групповой. Презентация должна полностью раскрывать поставленную проблемную задачу, содержать как анализ теоретических основ изучаемой проблемы, так и прикладные исследования, представленные как в российских, так и в зарубежных источниках. При групповом выполнении, каждый из магистрантов должен готовить отдельную часть проекта, которая потом независимо оценивается.

Критерии оценивания проекта представлены ниже.

Экзаменационная шкала

Итого баллов	5 – 4,75	4,5 - 4	3,75 – 3	2,75 - 0
Соответствует оценке	отлично	хорошо	удовлетворительно	Неудовлетворительно

Критерии оценивания ответа магистранта при защите проекта

№	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	1
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; или ответ неправильный	0
2	Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных характеристик	0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	0
3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0
Максимальный балл за ответ			5

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (презентация);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки: 43.04.02 «Туризм» в форме экзамена.

Экзамен проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения экзамена защита проекта, результаты тестирования. Оценка по результатам экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и магистрантами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

а) нормативные документы

1. Федеральный Закон "Об основах туристской деятельности в РФ". - (СПС КонсультантПлюс)
2. ФЗ "О порядке выезда из РФ и въезда в РФ" - (СПС КонсультантПлюс)
3. ФЗ "О правовом положении иностранцев в РФ" - (СПС КонсультантПлюс)
4. Федеральный закон "О защите прав потребителей" - (СПС КонсультантПлюс)
5. Федеральный закон от 22.07.2005 № 116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта»

7. Приказ Ростуризма от 06.05.2008 № 51 «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2015 года»
8. Приказ Ростуризма от 11.07.2007 № 66 «Об утверждении Типовой структуры региональной (муниципальной) программы развития туризма субъекта Российской Федерации»
9. Приказ Ростуризма от 18.07.2007 № 69 «Об утверждении Порядка определения внутреннего туристского потока в Российской Федерации и о вкладе туризма в экономику субъектов Российской Федерации»
10. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. № 2129-р.

б) основная литература:

1. Басовский, Л. Е. Современный стратегический анализ : учебник / Л. Е. Басовский. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-005655-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002356> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.
2. Ветитнев, А. М. Управление развитием рынка лечебно-оздоровительного туризма : монография / А. М. Ветитнев, А. А. Киселева, А. Л. Конторских. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 158 с. - (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-011710-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1027030> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

в) дополнительная литература

1. Александрова А.Ю. Международный туризм.- М.: КноРус, 2010.-464 с.
2. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности. – СПб.: Питер, 2015.- 448 с.
3. Капустина, О. И. Развитие внутреннего туризма как фактор повышения социально-экономического роста регионов : монография / О. И. Капустина, Г. А. Смирнова ; ред. Т. В. Гомелько ; С.-Петербург. ун-т технологий упр. и экономики. - Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2017. - 1 on-line, 262 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/144180>. - Режим доступа: по подписке. - Лицензия до 25.12.2021. - ISBN 978-5-94047-140-0 : Б. ц. - Текст : электронный.
4. Саак А.Э., Жертовская Е.В. Управление развитием туристского комплекса муниципального образования.- М.: КУРС: ИНФРА-М, 2014. – 304 с.
5. Ушаков Д.С. Стратегическое планирование в туризме. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.
6. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма России в современных условиях. – М.: КноРус, 2007.

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

Федеральная служба государственной статистики. URL: <http://www.gks.ru>
Федеральное агентство по туризму <https://www.russiatourism.ru/>
Всемирная туристическая организация. URL: <http://www.unwto.org>
Российский союз туриндустрии. www.rostourunion.ru
Всемирный совет по туризму и путешествиям WorldTravel&TourismCouncil (WTTC) <https://www.wttc.org/>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.

Самостоятельная учебная работа студента (СРС) – род деятельности, который включает в себя поиск источников познания, средств осуществления и результаты познавательной деятельности, проводимой без помощи преподавателя.

Самостоятельная работа студентов является важным видом учебной деятельности студентов, и становится весьма актуальной, так как самообразование сегодня направлено на повышение личного статуса в обществе, приобретение дополнительных знаний, которые в будущей профессиональной деятельности формируют знания, умения и навыки компетентного специалиста и предполагает:

- наличие положительной мотивационной активности;
- проявление значительных волевых усилий;
- достижение высокого уровня интеллектуального развития;
- достижение высокой самостоятельности;
- наличие адекватного уровня самооценки.

В рамках СРС студент по своему желанию выбирает тему исследования и прорабатывает ее. Изучив всю литературу по данному вопросу, составляет план и оформляет реферат по выбранной теме. Объем работы не должен превышать 15-20 машинописных листов. Защита реферата предполагает свободное владение студентом всей полнотой информации представленной в работе, ответы на вопросы преподавателя по выбранной теме.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия: вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на определения, формулировки научные выводы и практические рекомендации по эффективному применению теоретических элементов в реальной деятельности субъектов туристского бизнеса; задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Контроль качества усвоения материала может осуществляться как на лекциях, так и на практических занятиях. Работа над курсом в целом в течение семестра существенно влияет на успешность / неуспешность сдачи экзамена.

Практические занятия. На практических занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио, представленные полученных результатов на обсуждение в форме презентации.

Рекомендации по составлению презентации проекта по дисциплине

1. Использование визуальных эффектов презентации:

- 1) добавляет ясности и яркости выступлению;
- 2) помогает слушателям легче воспринимать информацию;
- 3) производит более сильное впечатление на аудиторию и вызывает больший интерес к выступлению;
- 4) увеличивает доверие к докладчику.

2. Планирование презентации:

- 1) продумайте выступление заранее;

2) определите, что необходимо проиллюстрировать с помощью PowerPoint: формулировки закономерностей, графики, таблицы, диаграммы, фактологический материал и т.д.;

3) напишите краткий тезисный конспект, которым можно использовать, демонстрируя слайды;

4) прорепетируйте заранее выступление с использованием презентации.

3. Использование цветовых эффектов:

1) используйте светлый текст на темном фоне;

2) используйте ограниченное количество цветов (2 - 3);

3) используйте один цвет для заголовков и другой цвет для текста;

4) используйте цвета постоянно;

5) избегайте кислотных цветов.

4. Использование пространства:

1) не пытайтесь поместить много материала на один слайд;

2) старайтесь ограничиться в каждом слайде шестью линиями текста;

5. Использование шрифта:

1) используйте шрифты, которые хорошо читаются (предпочтителен TimesNewRoman);

2) избегайте декоративных шрифтов;

3) не пишите весь текст большими буквами;

4) используйте ограниченное количество шрифтов (2 - 3);

5) используйте постоянно один размер шрифта для заголовка, подзаголовка, текста и т.д.;

6) используйте достаточно большой размер шрифта, чтобы его было ясно видно с экрана: 44 кегль для заголовков и 32 кегль для текста.

6. Использование анимации:

1) анимация позволяет манипулировать текстом и придает движение статичному материалу;

2) используйте анимацию с осторожностью, поскольку она может не совпадать с содержанием выступления.

7. Во время выступления:

1) выступление не должно быть простым чтением с экрана, оно должно дополнять и раскрывать ключевые моменты, представленные на слайдах;

2) поддерживайте зрительный контакт с аудиторией, когда показываете очередной слайд, используйте богатство интонаций;

3) не говорите, отвернувшись к экрану;

4) не закрывайте экран своим телом;

5) будьте готовы выступать без презентации в случае технических неполадок: распечатайте слайды в нужном количестве экземпляров.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных проектных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

Для обучения используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, плазменная панель и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов, и пр.);
- перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники). Университет обеспечен лицензионным программным обеспечением.

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

- <https://elibrary.ru>, Научная электронная библиотека.

Российский информационный портал в области науки, медицины, технологии и образования. На платформе аккумулируются полные тексты и рефераты научных статей и публикаций. В базе данных eLIBRARY.ru насчитывается более 15 млн статей с 2005 года компания «Научная электронная библиотека» запустила проект в области наукометрии Российский индекс научного цитирования (РИНЦ). В elibrary.ru представлены почти все вузы России, большинство системоорганизующих предприятий России, ведущие медицинские организации России, иностранные научные компании

- <http://www.rsl.ru/> Российская государственная библиотека

Российская государственная библиотека (сокр. РГБ) — национальная библиотека Российской Федерации, крупнейшая публичная библиотека в России и континентальной Европе и одна из крупнейших библиотек мира. Является ведущим научно-исследовательским учреждением в области библиотековедения, библиографии и книговедения, методическим и консультативным центром российских библиотек (кроме специальных и научно-технических).

- <http://www.biblioclub.ru/> Университетская библиотека онлайн

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» — электронная библиотека, обеспечивающая доступ к наиболее востребованным материалам-первоисточникам, учебной, научной литературе по всем отраслям знаний ведущих российских издательств для учебных заведений. Имеются функции полнотекстового поиска, работы с каталогом, безлимитного постраничного просмотра изданий, копирования или распечатки текста, создания закладок и комментариев, формирования и выгрузки статистических отчетов для сотрудников библиотеки.

Для работы с ЭБС необходимо зарегистрироваться из университетской сети, после чего возможна работа с любого компьютера.

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчатом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчатом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В

МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

Аудиторный фонд для преподавания дисциплины.

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
410	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23
205	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Стратегический менеджмент гостиничного комплекса»

Шифр: 43.04.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель (и):

Афанасьева Э.П., преподаватель кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилова И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Наименование дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
1.3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы	5
1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	7
3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	8
4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины	8
4.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	10
4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	11
4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций	15
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	16
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	17
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	17
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	18

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Наименование дисциплины: «Стратегический менеджмент гостиничного комплекса».

Цель дисциплины – получение обучающимися знаний о методах и принципах организации системы антикризисного управления гостиничным комплексом, освоение методов и приемов антикризисного управления гостиничным комплексом, приобретение навыков оценки эффективности антикризисного управления гостиничным комплексом, формирование у магистрантов компетенций координации, эффективного планирования, руководства всех ресурсов проекта в индустрии гостеприимства, направленных на достижение целей проекта в гостиничном бизнесе, а также профессиональная подготовка магистранта к работе на руководящих должностях в гостиничном предприятии (сети предприятий) в соответствии с профессиональным стандартом отрасли.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы	Результаты обучения по дисциплине
УК-3	<p>УК-3.1. Умеет организовывать и руководить работой команды с учетом особенностей поведения членов трудовых коллективов</p> <p>УК-3.2. Разрабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.3. Определяет результаты реализации</p>	<p><i>Знать:</i></p> <p>- основы появления причин кризисов, связанных с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями членов коллектива и гостей гостиничного комплекса, методологию эффективного стратегического планирования деятельности гостиничного предприятия, формы статистической, финансовой и другой отчетности в гостиничном сервисе.</p> <p><i>Уметь:</i></p> <p>- применять на практике знание основ антикризисного управления в части руководства коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, предлагать комплексные решения, способствующие развитию гостиничного комплекса, на основе выявленных проблем, контролировать процесс внедрения изменений, оценивать эффективность реализации проектов, осуществлять планирование, координацию и контроль деятельности коллектива гостиничного предприятия</p> <p><i>Владеть:</i></p>

	командной стратегии.	- технологиями антикризисного управления в области социальных отношений, навыками разрабатывать программы развития и изменений и обеспечивать их реализацию
ОПК-2	<p>ОПК-2.1. Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-2.3. Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p><i>Знать:</i></p> <p>- научно-теоретических методов и принципов антикризисного управления гостиничным комплексом, основы стратегического планирования в гостиничной отрасли;</p> <p><i>Уметь:</i></p> <p>- оценивать систему антикризисного управления гостиничным комплексом и разрабатывать меры по ее совершенствованию, анализировать мотивы поведения сотрудников и разрабатывать индивидуальные и коллективные программы стимулирования персонала, руководить этапами реализации проектной деятельности в гостиничном бизнесе и координировать необходимые и имеющиеся ресурсы проекта, управлять процессом деятельности и взаимодействия всех подразделений гостиничного комплекса;</p> <p><i>Владеть:</i></p> <p>- навыками оценки вероятности угрозы банкротства гостиничного комплекса, владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничном комплексе навыками контроля бизнес-процессов всех подразделений сервисной деятельности гостиничной деятельности</p>

ОПК-7	<p>ОПК-7.1. Понимает виды деятельности по реализации научной педагогической деятельности, направленной на изучение совокупности отношений, возникающих в педагогической сфере, новых образовательных технологий, активных и интерактивных форм обучения</p> <p>ОПК-7.2. Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам</p>	<p><i>Знать:</i> - методов и приемов формирования системы антикризисного управления гостиничным комплексом, методологию формирования системы управления и мотивации персонала гостиничного комплекса</p> <p><i>Уметь:</i> - использовать современные методы материального и нематериального стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения, рассказывать как анализировать проблемы деятельности гостиницы в области менеджмента и предлагать комплексные решения выявленных проблем</p> <p><i>Владеть:</i> - навыками разработки мер по предупреждению банкротства гостиничного комплекса</p>
-------	--	---

1.3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Стратегический менеджмент гостиничного комплекса» (подраздел «Антикризисное управление гостиничным комплексом»)» представляет собой дисциплину базовой части профессионального цикла (Б1.Б.2.1) дисциплин подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерской программы программе «Управление гостиничными комплексами».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Дисциплина изучается: на втором курсе в третьем семестре. Форма отчетности – зачет с оценкой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
УК-3	Управление персоналом в гостиничном бизнесе: стимулирование и обеспечение лояльности Конфликтология в гостиничном бизнесе	«Стратегический менеджмент гостиничного комплекса»	Основы моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного
ОПК-2	Экономика гостиничного бизн		
ОПК-7	Нормативно-правовое регулирование деятельности гостиничного бизнеса Стратегическое управление доходами и бюджетирование в		ВКР

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

- Материалы аудиторных занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной

ДИСЦИПЛИНЫ

Код компетенции	Содержание компетенции
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
ОПК-2	Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-7	Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении магистрантами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждого блока тем предполагает овладение магистрантами необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций слушателями.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	Рубежный	Итоговый контроль	
Блок 1. Научно-теоретические основы создания системы антикризисного управления гостиничным комплексом и стратегического управления гостиничным предприятием	УК-3 ОПК-2 ОПК-7	Опрос Дискуссия	Практические задания		Письменно

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	Рубежный	Итоговый контроль	
Блок 2. Методические и практические приемы совершенствования системы антикризисного управления гостиничным комплексом и стратегического развития гостиничного предприятия	УК-3 ОПК-2 ОПК-7	Опрос Дискуссия	Тестирование	Презентация Опрос	Устно Письменно

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (УК-3, ОПК-2, ОПК-7) происходит в два этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов
Когнитивный УК-3	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины, видами кризисов, основами оценки причин, симптомов и факторов кризиса, принципами антикризисного управления на предприятиях, особенностями антикризисного управления в гостиничном бизнесе
Прикладной ОПК-2	Формирование представлений и умений по оценке вероятности банкротства и применению антикризисного управления в гостиничном бизнесе.
Демонстрационный ОПК-7	Формирование умений, связанных с разработкой решений по предупреждению банкротства гостиничного комплекса в процессе выполнения самостоятельной работы и демонстрации ее результатов в виде доклада материалов реферата на практических занятиях

4.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами аудиторных занятий. Шкала оценивания представлена в следующей таблице.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Содержание критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
Низкий	- различает объекты изучения только в том виде, в каком они представлены	- способность различать явления и их последствия только при объяснении сути	- способность только отличить задачу стратегической направленности от любой другой, определить необходимый инструментарий для ее решения
Средний	- может пересказать формулировку той или иной стратегии или концепции развития гостиничного предприятия; - магистрант не только воспроизводит формулировку какого-либо явления, но и может объяснить на	- обладает некоторой суммой нравственных, политических и др. знаний, но не использует в своих повседневных действиях; - понимает простейшие жизненные устои и ценности связанные со спецификой сервисной	- знание основ деятельности гостиничного предприятия: целей, принципов, методов и т. п., но нет способностей их применять; - способность осознания необходимости антикризисного

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
	примере из деятельности гостиничного предприятия	деятельности гостиничного бизнеса	управления деятельности гостиничного комплекса
Высокий	- умеет применить полученные теоретические знания при выполнении заданий; - магистрант умеет творчески применять полученные теоретические знания на практике в новой нестандартной ситуации, переносить в нее уже изученные и усвоенные понятия, законы и закономерности	- наличие свойственных данному индивиду социально-моральных качеств личности и способности их проявления в конкретных жизненных и бизнес-ситуациях; - личность активно реализует себя в жизни, проявляет творческую инициативу, создает что-то новое, влияющие положительно или помогающие кому-либо	- умение решать профессиональные задачи, использовать полученные профессиональные знания в смоделированных или реальных бизнес-моделях, связанных с реальной деятельностью гостиничного предприятия на рынке; - умение творчески подойти к решению той или иной стратегической проблемы, на основе применения антикризисного управления

4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

4.3.1 Практические задания для самоконтроля

Целью выполнения практических заданий является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных во время аудиторных занятий и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента. Ниже представлен примеры тестов:

Примеры тестов:

7. Административные методы выхода из кризиса следует использовать в гостиницах в случае кризиса (один правильный ответ):

- а) финансового
- б) производственного
- в) управленческого
- г) функционального
- д) сезонного
- е) природного

8. Социально-психологические методы выхода из кризиса следует использовать в гостиницах в случае кризиса (один правильный ответ):

- а) финансового
- б) производственного
- в) управленческого
- г) социальный
- д) кризис доверия
- е) нет правильного ответа

9. Антикризисное управление в гостиницах охватывает процессы (один правильный ответ):

- а) предотвращения кризиса
- б) ситуацию кризиса
- в) процесс выхода из кризиса
- г) ответ «а» и «б»
- д) ответ «б» и «в»
- е) ответ «а», «б» и «в»

10. Целью антикризисного управления в гостиницах является (один правильный ответ):

- а) увеличение объемов продаж
- б) увеличение прибыли
- в) увеличение чистой прибыли
- г) предотвращение банкротства
- д) обеспечение финансово-устойчивого положения предприятия
- е) нет правильного ответа

11. Управление гостиничным проектом базируется на решении вопросов:

- а) достижения наилучшего необходимого результата для обеспечения гостинице лидирующего положения на рынке;
- б) объединения и координации ресурсов, направленных на эффективное достижение целей проекта;
- в) контроля бизнес-процессов гостиничного предприятия на соответствие требований национальной классификации объекта размещения;

12. Ресурсами проекта в гостиничном бизнесе являются:

- а) потенциальные потребители результата проекта;
- б) объекты материально-хозяйственного назначения, технологии и методы управления, объем финансирования;
- в) сведения о внешней и внутренней среде проекта;

13. Функцию финансирования и обеспечение проекта материально-техническими средствами гостиничного проекта осуществляют:

- а) местный административный орган управления;

- б) инвесторы;
 - в) гостиничные операторы;
- 14. Гостиничный проект представляет собой:**
- а) гостиничную услугу, предлагаемую для приобретения и потребления;
 - б) стандарт действий гостиничного предприятия для удовлетворения потребностей клиента;
 - в) комплекс мероприятий для получения прибыли или материально-вещественного результата;
- 15. Проблемой финансирования гостиничных проектов являются:**
- а) высокий срок окупаемости проекта;
 - б) несовершенство проектных решений;
 - в) определение потенциальных потребителей услуги;
- 16. Задачами логистики при управлении гостиничным проектом являются:**
- а) разработка тарифной политики гостиничного предприятия;
 - б) создание системы управления ресурсами проекта между потребностями и возможностями;
 - в) реализация конкурентных преимуществ гостиничного проекта на рынке;
- 17. Параметры оценки эффективности инвестиционных проектов:**
- а) расчёт нормы рентабельности инвестиций;
 - б) определение срока окупаемости инвестиций;
 - в) определение потребности гостиничного продукта на рынке;
- 18. Рисками финансирования гостиничных проектов являются:**
- а) изменение финансового положения инвестора;
 - б) не исполнение контрактов по продаже гостиничных услуг;
 - в) ошибки управления, стихийные бедствия;
- 19. Этапами реализации гостиничного проекта является:**
- а) разработка идеи/концепции проекта;
 - б) предварительные инвестиционные исследования и поиск инвестора;
 - в) реализация гостиничного продукта потенциальным потребителям;
- 20. Гостиничным проектом может быть:**
- а) строительство нового гостиничного комплекса;
 - б) реконструкция старого гостиничного предприятия;
 - в) увеличение номенклатуры услуг гостиничного предприятия;

4.3.2. Итоговый контроль по дисциплине «Стратегический менеджмент гостиничного комплекса»

Итоговый контроль проводится в форме экзамена

Задание для реферата индивидуальное и выдается на первом занятии по дисциплине. Реферат готовится в течение всего периода проведения занятий по дисциплине. Реферат допускается к защите, если он содержит не менее 70% оригинального текста. Общий объем реферата не менее 10 страниц и не менее 10 использованных источников. К оформлению реферата применяются

стандарты оформления (шрифты, поля, интервалы, отступы), используемые при оформлении дипломных работ. Используемая литература должна быть актуальной (не более пятилетней давности). Рекомендуется включать в нее изученные источники из ЭБС БФУ им. И. Канта.

Критерии оценивания доклада представлены ниже.

Экзаменационная шкала

Итого баллов	5 – 4,75	4,5 - 4	3,75 – 3	2,75 - 0
Соответствует оценке	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«не удовлетворительно»

Критерии оценивания ответов магистранта на вопросы, заданные по докладу материалов реферата

№	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках	1
		и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	0
2	Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	0
3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0
Максимальный балл за ответ			5

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (реферат);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Стратегический менеджмент гостиничного комплекса» (подраздел «Антикризисное управление гостиничным комплексом») требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки: 43.04.03 «Гостиничное дело» в форме зачета с оценкой.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета защита проекта. Оценка по результатам зачета – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и магистрантами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Шкала оценивания сформированности компетенций:

«отлично» выставляется магистранту, который освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть гораздо выше среднего.

«хорошо» выставляется магистранту, который освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть выше среднего.

«удовлетворительно» выставляется магистранту, который освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть не ниже среднего.

«неудовлетворительно» выставляется магистранту, который не освоил все этапы формирования компетенций в соответствие с пунктом 4.3.2, уровень сформированности низкий.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

Основная литература:

Иванов, В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В. В. Иванов, А. Б. Волов. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 336 с. - ISBN 978-5-16-004304-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1015325> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

Баумгартен, Л. В.

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ Л. В. Баумгартен. - Москва: Академия, 2013. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 284, [1] с.: ил. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 280-282. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-9573-8: 2817.44, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Зайцева, Н. А.

Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов/ Н. А. Зайцева. - Москва: Академия, 2013. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 286, [1] с.: ил. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 283-284. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-9564-6: 12377.10, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Литература для самостоятельного изучения

1. Адизес, И. К. Управление жизненным циклом корпорации/ Ицхак К. Адизес; [пер. с англ. В. Кузина под науч. ред. А. Г. Сеферяна]. - СПб.; М.; Нижний Новгород: Питер, 2007.

2. Адизес, И. Управляя изменениями. [Как эффективно управлять изменениями в обществе, бизнесе и личной жизни]/ Ицхак К. Адизес; [пер. с англ. В. Кузин]. - СПб.: Питер, 2010.

3. Бриджес У. Управление компанией в период структурных изменений, 2-е изд.: Пер. с англ. - М.: ООО "И.Д. Вильямс", 2007.

4. Гостиничный бизнес: теория и практика на конференциях в Москве. - (Практикум) //Г6/2014/8Гостиница и ресторан: Бизнес и управление. - 2014. - № 8. - С.40-44.
5. Друкер, П. Энциклопедия менеджмента. [Весь Питер Друкер в одной книге: лучшие работы по менеджменту, написанные за 60 лет]/ Питер Ф. Друкер; [пер. с англ. О.Л. Пелявского]. - М.; СПб.; Киев: Вильямс, 2008.
6. Истоки. Из опыта изучения экономики как структуры и процесса/ [гл. ред. Я. И. Кузьминов]. - М.: Изд. дом ГУ ВШЭ, 2006.
7. Истоки. Экономика в контексте истории и культуры/ [гл. ред. Я. И. Кузьминов]. - М.: Изд. дом ГУ ВШЭ, 2004.
8. Кожевина, О. В. Управление изменениями: учеб. пособие для вузов/ О. В. Кожевина. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 284, [1]
9. Коротков, Э. М. Управление изменениями: учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ Э. М. Коротков, М. Б. Жернакова, Т. Ю. Кротенко; Гос. ун-т упр.. - Москва: Юрайт, 2015.
10. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник. Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – 4-е изд. – М.: ЮНИТИ, 2007.
11. Норт, Д. Понимание процесса экономических изменений/ Дуглас Норт ; пер. с англ: Кирилла Мартынова, Николая Эдельмана; [Гос. ун-т высш. шк. экономики]. - М.: ГУ ВШЭ, 2010.
12. Оксинайд, К. Э. Организационное поведение: учеб. для вузов/ К. Э. Оксинайд. - М.: КноРус, 2013.
13. Оркина Е.А.Управление изменениями: учебное пособие для вузов/ Е.А.Оркина. - Ростов н/Д: Феникс, 2014.
14. Резник, С. Д. Управление изменениями: учеб. для вузов/ С. Д. Резник, М. В. Черниковская, И. С. Чемезов ; под общ. ред. С. Д. Резника. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Инфра-М, 2014.
15. Управление изменениями: учеб. пособие для вузов/ [Ч. Н. Зайдуллина [и др.] ; под ред. Т. Ю. Ивановой. - Москва: КноРус, 2014.
16. Управление изменениями: хрестоматия: [пер. с англ.]/ С.-Петерб. гос. ун-т., Высш. шк. менеджмента; науч. ред. Г. В. Широкова. - СПб.: Высш. шк. менеджмента, 2009.
17. Харрингтон, Дж. Совершенство управления изменениями. Искусство совершенствования управления изменениями/ Дж. Харрингтон ; пер. с англ. [В. Н. Загребельного ; под науч. ред. В. В. Брагин]. - М.: РИА "Стандарты и качество", 2008.
18. DiMaggio P. Culture and Economy // N. Smelser, R. Swedberg (eds.) The Handbook of Economic Sociology. Princeton University Press, 1994. Перевод на русский язык Димаджо П. Культура и хозяйство.//Экономическая социология. 2004. Т.5. № 3. с.45-65. <http://ecsoc.hse.ru/>

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

Сайт Научной электронной библиотеки <http://elibrary.ru/>

Сайт Российской государственной библиотеки. Фонд диссертаций.
<http://www.rsl.ru/ru/s2/d104/>

Сайт Федеральной службы государственной статистики
<http://www.gks.ru/>

Сайт Федерального агентства по туризму <http://www.russiatourism.ru/>

Сайт Агентства стратегических инициатив <http://asi.ru/>

Сайт UNVTO <http://www2.unwto.org/>

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

Сайт для профессионалов гостиничного бизнеса <http://hotelier.pro/>

Официальный сайт федерации рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
<http://www.frontdesk.ru/>

Портал гостиничного бизнеса <http://hotelline.ru/>

Искусство гостеприимства <http://www.hotelexecutive.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. <http://rha.ru>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.

В ходе аудиторных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на определения, формулировки научные выводы и практические рекомендации по эффективному применению теоретических аспектов дисциплины в реальной деятельности отдельных субъектов гостиничного бизнеса. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Особенностью изучения дисциплины «Стратегический менеджмент гостиничного комплекса» является ее практикоориентированность, и наполнение теоретическим материалом, в соответствии с требованиями, предъявляемыми к руководителю гостиничного предприятия (заместителю руководителя) в рамках утвержденного профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц».

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных проектных работ, работы с материалом аудиторных занятий, самостоятельного изучения отдельных тем дисциплины; поиска и обзора литературы и электронных источников; чтения и изучения учебников и учебных пособий, зарубежной научной литературы.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «подготовки» широко используются информационные технологии такие как:

- проведение аудиторных занятий с использованием слайд- презентаций;
- проведение аудиторных занятий с использованием аудио и видеоматериалов, в рамках тем, изучаемых по дисциплине.

Электронные учебники, находящиеся в читальном зале института рекреации, туризма и физической культуры, учебно-методические комплексы и презентации, размещенные на портале <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования pt.kantiana.ru для проверки знаний обучающихся

Электронные словари, базы данных, поисковые и справочные системы lib.kantiana.ru

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);

- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);

- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчратом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчратом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Стратегическое управление доходами и бюджетирование в гостиничном бизнесе»

Шифр: 43.04.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель (и):

Корнеев Валентин Сергеевич, профессор, доктор экономических наук кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилова И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Содержание дисциплины	5
3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся	9
4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной и итоговой аттестации обучающихся	13
5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	26
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	26
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	27
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)	30
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	31

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины (модуля) «*Стратегическое управление развитием туризма*».

Целью освоения дисциплины является

- получение знаний о современных подходах к организации стратегического моделирования развития регионального туризма;
- освоение технологий разработки стратегий развития туристской деятельности на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне и соответствующих уровням проектов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими результатами:

УК-1: *Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий*

УК-1.1. *Проводит исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды.*

УК-1.2. *Критически анализирует проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия*

УК-1.3. *Вырабатывает стратегию действий по устранению проблемных ситуаций*

Знать: методы и стили руководства коллективом в сфере своей профессиональной деятельности,

Уметь: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия персонала;

Владеть: навыками оценки инновационно-технологических рисков в туристской индустрии

УК-2: *Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла*

УК-2.1. *Определяет цель и задачи проекта.*

УК-2.2. *Разрабатывает стратегические решения по реализации проекта, исходя из требований нормативных правовых актов, имеющихся ресурсов и ограничений*

УК-2.3. *Определяет виды работ и распределяет их между участниками проекта*

УК-2.4. *Проводит презентацию бизнес-идеи и результаты реализации проекта*

Знать: принципы стратегического управления развитием туризма;

Уметь: применять передовой российский и зарубежный опыт внедрения инновационных технологий; анализировать стратегии развития туризма в мире и выявлять основные проблемы.

Владеть: навыками формулировки целей стратегического управления развитием туризма

ПКС-2: *Способен разрабатывать проекты по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма*

ПКС-2.1 Демонстрирует навыки формирования эффективной конкурентоспособной стратегии развития гостиничного комплекса с учетом территориальной специфики;

ПКС-2.2. Умеет применять полученные знания для формирования гостиничного продукта на основе кластерного подхода, в том числе с учетом региональных особенностей.

Знать: современные проблемы и стратегии развития туризма в мире;

- основные теоретические и методологические аспекты формирования кадровой политики предприятий туристской индустрии на основе применения инновационных технологий;

Уметь: ставить задачи и выбирать методы исследования, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в сфере туризма;

Владеть: навыками применения инновационных технологий предприятий туристской индустрии

Место дисциплины в структуре Дисциплина «Стратегическое управление развитием туризма» представляет собой дисциплину части формируемой участниками образовательных отношений подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм».

Дисциплина «Стратегическое управление развитием туризма»- дисциплина входит в обязательную часть и включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов. Дисциплина изучается: на втором курсе в 4 семестре

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание разделов дисциплины

№	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1	<p>Тема 1. Место и роль стратегического управления в системе регионального менеджмента</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность и основные понятия регионального менеджмента 2. Современные концепции регионального менеджмента 3. Сущность и современные подходы к разработке системы стратегического управления. 4. Взаимосвязь системы стратегического управления и регионального менеджмента.
2	<p>Тема 2 Понятие, сущность, составные элементы и структура регионального туристского продукта, регионального туризма, туристского потенциала региона</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие, сущность, составные элементы регионального туристского продукта 2. Понятие, сущность, структура регионального туристского продукта, регионального туризма 3. Понятие, сущность, составные элементы туристского потенциала региона 4. Взаимосвязь понятий «региональный туристский продукт», «региональный туризм», «туристский потенциал региона»

3	<p>Тема 3 Методы исследования и оценки состояния и перспектив развития регионального туризма</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Программы регионального социально-экономического развития 2. Основные направления регионального социально-экономическим развития регионов РФ 3. Роль туризма в социально-экономическом развитии регионов 4. Роль туристского потенциала в социально-экономическом развитии регионов РФ 5. Показатели регионального социально-экономическим развития 6. Показатели оценки состояния и перспектив развития регионального туризма 7. Научные подходы к исследованию и оценке состояния и перспектив развития регионального туризма
4	<p>Тема 4 Механизмы использования экономического инструментария для стратегического развития туризма</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные модели регионального социально-экономического развития регионального туризма 2. Моделирование развития регионального туризма: передовые зарубежные практики 3. Примеры стратегического моделирования развития регионального туризма в РФ
5	<p>Тема 5 Продвижение регионального туристского продукта как элемент системы стратегического развития туризма</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Каналы сбыта и продвижения регионального туристского продукта. 2. Логистические цепи продвижения регионального туристского продукта. 3. Электронные каналы сбыта и продвижения регионального туристского продукта.
6	<p>Тема 6 Методы оценки эффективности стратегического развития туризма</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методы и подходы к оценке эффективности стратегического моделирования развития регионов 2. Алгоритм оценки эффективности стратегического моделирования развития регионального туризма 3. Показатели оценки эффективности стратегического моделирования развития регионального туризма

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения

Дисциплина «Стратегическое управление развитием туризма» предусматривает самостоятельную работу магистров. В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, участие в работе ежегодной конференции молодых ученых, конспектирование и реферирование первоисточников, а также подготовка эссе и презентаций по темам курса.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины, служит для более глубокого и детального осмысления предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

С этой целью слушателям программы рекомендуется самостоятельное изучение литературы, в качестве закрепления полученных знаний следует ответить на нижеперечисленные вопросы.

№	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1	<p>Тема 1. Место и роль стратегического управления в системе регионального менеджмента</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Сущность и основные понятия регионального менеджмента 6. Современные концепции регионального менеджмента 7. Сущность и повременные подходы к разработке системы стратегического управления. 8. Взаимосвязь системы стратегического управления и регионального менеджмента.
2	<p>Тема 2 Понятие, сущность, составные элементы и структура регионального туристского продукта, регионального туризма, туристского потенциала региона</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Понятие, сущность, составные элементы регионального туристского продукта 6. Понятие, сущность, структура регионального туристского продукта, регионального туризма 7. Понятие, сущность, составные элементы туристского потенциала региона 8. Взаимосвязь понятий «региональный туристский продукт», «региональный туризм», «туристский потенциал региона».

3	<p>Тема 3 Методы исследования и оценки состояния и перспектив развития регионального туризма</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Программы регионального социально-экономического развития 9. Основные направления регионального социально-экономическим развития регионов РФ 10. Роль туризма в социально-экономическом развитии регионов 11. Роль туристского потенциала в социально-экономическом развитии регионов РФ 12. Показатели регионального социально-экономическим развития 13. Показатели оценки состояния и перспектив развития регионального туризма 14. Научные подходы к исследованию и оценке состояния и перспектив развития регионального туризма
4	<p>Тема 4 Механизмы использования экономического инструментария для стратегического развития туризма</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Основные модели регионального социально-экономического развития регионального туризма 5. Моделирование развития регионального туризма: передовые зарубежные практики 6. Примеры стратегического моделирования развития регионального туризма в РФ
5	<p>Тема 5 Продвижение регионального туристского продукта как элемент системы стратегического развития туризма</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Каналы сбыта и продвижения регионального туристского продукта. 5. Логистические цепи продвижения регионального туристского продукта. 6. Электронные каналы сбыта и продвижения регионального туристского продукта.
6	<p>Тема 6 Методы оценки эффективности стратегического развития туризма</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Методы и подходы к оценке эффективности стратегического моделирования развития регионов 5. Алгоритм оценки эффективности стратегического моделирования развития регионального туризма 6. Показатели оценки эффективности стратегического моделирования развития регионального туризма

Задание по самостоятельной работе оценивается по 4 критериям:

1) правильность и полнота содержания (в т. ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок);

2) фактологическая точность;

3) аргументированность

4) корректность оформления презентации.

По каждому критерию обучающийся может набрать максимально 1 балл, дополнительный балл обучающийся получает за умение работать с аудиторией (ораторское искусство). Таким образом, максимальная сумма баллов за презентацию по выбранной теме самостоятельной работы 5.

Критерии оценивания презентации по выбранной теме самостоятельной работы

№	Критерий	1 балл	0,75 балла	0,5 балла	0,25 балла	0 баллов
1	Правильность и полнота содержания (в т.ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок)	ответ правильный, полный, представлены все существенные характеристики объекта исследования и выводы, все формулировки корректны или есть незначительная погрешность в 1 формулировке	ответ правильный, в целом полный, но не представлена 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или есть незначительные погрешности в 2 формулировках и/или выводов	ответ в целом правильный и полный, но не представлены 2 существенные характеристики объекта исследования, и/или есть 1 некорректная, двусмысленная, расплывчатая формулировка в характеристике и/или выводах	ответ в целом правильный, но неполный, не представлены 3 существенные характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второстепенных, и/или есть 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах	ответ неправильный и/или неполный, представлены общие или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект исследования от других объектов, и/или есть 3 (и более) некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах, и/или выводы отсутствуют
2	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 незначительная фактическая неточность	фактических ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	допущены 2 фактические неточности и/или 1 негрубая фактическая ошибка	допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 2 негрубые фактические ошибки и/или количество фактического материала недостаточно	допущены 4 фактические неточности и/или 2 грубые фактические ошибки и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен
3	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет	ответ обоснован, но допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности или 1 негрубая	ответ не обоснован или в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 2 негрубые ошибки и/или 1 грубая	ответ не обоснован или представлено псевдообоснование, в котором допущены 4 погрешности

				ошибка в обосновании	ошибка в обосновании	и/или 3 негрубые ошибки и/или 2 грубые ошибки
4	Корректность оформления презентации	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, учитывает все особенности восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композиционные)	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, но есть незначительные погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении	презентация в целом раскрывает суть исследования, но недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация в целом раскрывает суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация отсутствует или в целом не раскрывает суть исследования, грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении препятствуют пониманию фактического материала
Максимальный балл - 4						

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ И ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла
ПКС-2	Способен разрабатывать проекты по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
Тема 1. Место и роль стратегического управления в системе регионального менеджмента	УК-1	тестирование	дискуссия		устно письменно
Тема 2. Понятие, сущность, составные элементы и структура регионального туристского продукта, регионального туризма, туристского потенциала региона	УК-1, УК-2	тестирование	дискуссия		Устно письменно
Тема 3. Методы исследования и оценки состояния и перспектив развития регионального туризма	УК-1, УК-2	тестирование	Научное сообщение		Письменно Устно

Тема 4. Механизмы использования экономического инструментария для стратегического развития туризма	УК-2, ПКС-2	тестирование	Контрольная работа		письменно
Тема 5. Продвижение регионального туристского продукта как элемент системы стратегического развития туризма	УК-2, ПКС-2		Контрольная работа		письменно
Тема 6. Методы оценки эффективности стратегического развития туризма	УК-1, УК-2, ПКС-2	тестирование	Научное сообщение, дискуссия	зачет	устно письменно

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (ОПК-2, ПКС-1, ПКС-6) происходит в три этапа:

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий

УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

ПКС-2 Способен разрабатывать проекты по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов	Перечень компетенций
Когнитивный этап	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины: место и роль стратегического управления в системе регионального менеджмента	<i>УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий</i>
Прикладной этап	Формирование представлений и умений, связанных с механизмами использования экономического инструментария для стратегического развития туризма и реализации проектов в сфере туризма.	<i>УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла</i>
Демонстрационный этап	Формирование умений, связанных с представлением новых тенденций создания, продвижения регионального туристского продукта как элементов системы стратегического развития туризма и методами оценки эффективности стратегического развития туризма.	<i>ПКС-2 Способен разрабатывать проекты по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма</i>

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий.

Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Промежуточная аттестация может проводиться двумя способами: 1) по тестам и предусматривает две градации: «зачтено», «не зачтено» или по результатам устного ответа. Ниже приводится описание критериев оценки по данным градациям:

по тестам

Оценка	Требования к уровню знаний
«зачтено»	Не менее 50% правильных ответов от общего количества тестов
«не зачтено»	Менее 50% правильных ответов от общего количества тестов

по результатам устного ответа на зачете

Оценочная шкала

Итого баллов	5 – 4,75	4,5 - 4	3,75 – 3	2,75 - 0
Соответствует оценке	зачтено	зачтено	зачтено	незачтено

Критерии оценивания ответа студента на зачете

№	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	1
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; или ответ неправильный	0
2	Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	0
3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0
Максимальный балл за ответ			5

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Примеры тестовых заданий:

1. Региональным управлением можно назвать:

- а) особый вид профессиональной деятельности человека, который появился в ходе развития общественного производства, развития регионов
- б) деятельность по целевому изменению траектории движения управляемого объекта
- в) процесс разработки и реализации управленческих решений
- г) ответ «а» и ответ «б»
- д) **ответ «а», «б» и «в»**
- е) нет правильного ответа

2. Туристский продукт это (выберите наиболее полное и корректное определение):

- а) совокупность услуг, которыми турист может воспользоваться
- б) **комплекс услуг, работ, товаров, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период его туристского путешествия**
- в) услуги питания и перемещения, которые пользуется турист
- г) основные и дополнительные услуги, указанные в турпутевке
- д) комплекс услуг и работ, которые нужны туристу
- е) услуги турфирм

3. Результатом проектирования туристского продукта являются следующие технологические документы:

- а) турпутевка
- б) технологические инструкции или технологическая карта туристского путешествия
- в) технологическая карта туристского путешествия; стандарты работы персонала,
- г) технические условия и информационный листок к туристской путевке, который предоставляется потребителю
- д) технические условия, технологическая карта туристского путешествия; стандарты работы персонала, информационный листок к туристской путевке, который предоставляется потребителю
- е) **технические условия, технологические инструкции, технологическая карта туристского путешествия; стандарты работы персонала, информационный листок к туристской путевке, который предоставляется потребителю, и прочие документы**

4. Миссия с системе стратегического моделирования развития регионального туризма это:

- а) координация в структуре управления организацией
- б) проблема в области туризма, решаемая региональными органами власти
- в) совокупность способов выполнения определенных задач по развитию регионального туризма
- г) **смысл формирования регионального туризма и его последующего совершенствования**
- д) набор определенных функций и действий в области стратегического моделирования развития регионального туризма
- е) нет правильного ответа

5. Стратегия, направленная на дифференциацию услуги, придание отличительных особенностей в виде имиджа, торговой марки, технологии и т.п., называется по М. Портеру стратегией:

- а) «снятия сливок»
- б) следования за лидером
- в) фокусирования
- г) дифференциации
- д) лидерство по затратам
- е) **индивидуализации**

6. Локальное или международное сотрудничество между двумя или более предприятиями туристкой индустрии или других отраслей, которое предлагает координацию их действий для достижения целей продвижения своих продуктов и услуг называется:

- а) франчайзинг
- б) контракт на управление
- в) стратегический маркетинг**
- г) ответ «а» и «б»
- д) ответ «б» и «в»
- е) нет правильного ответа

Итоговый контроль по дисциплине

Итоговый контроль проводится в форме зачета

Допуск к зачету получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях.

Вопросы к зачету:

1. Сущность, основные понятия и современные концепции регионального менеджмента.
2. Сущность и повременные подходы к разработке системы стратегического управления.
3. Взаимосвязь системы стратегического управления и регионального менеджмента.
4. Понятие, сущность, составные элементы регионального туристского продукта
5. Понятие, сущность, структура регионального туристского продукта, регионального туризма
6. Понятие, сущность, составные элементы туристского потенциала региона
7. Взаимосвязь понятий «региональный туристский продукт», «региональный туризм», «туристский потенциал региона».
8. Программы регионального социально-экономическим развития: содержание, основные разделы
9. Основные направления регионального социально-экономическим развития регионов РФ
10. Роль туризма в социально-экономическом развитии регионов
11. Роль туристского потенциала в социально-экономическом развитии регионов РФ
12. Методы исследования и оценки состояния и перспектив развития регионального туризма
13. Показатели регионального социально-экономическим развития
14. Научные подходы к исследованию и оценке состояния и перспектив развития регионального туризма
15. Использование принципов стратегического моделирования развития регионального туризма
16. Механизм стратегического моделирования развития регионального туризма
17. Основные модели регионального социально-экономического развития регионального туризма
18. Продвижение регионального туристского продукта как элемент системы стратегического развития туризма

19. Электронные каналы сбыта и продвижения регионального туристского продукта.
20. Методы оценки эффективности стратегического развития туризма.
21. Алгоритм оценки эффективности стратегического развития туризма
22. Показатели оценки эффективности стратегического развития туризма.

Критерии оценки знаний студентов на зачете

Шкала оценивания компетенций

1-й этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» или высокий уровень освоения компетенции
Допущены существенные ошибки в знании теоретического материала, в оперировании понятиями. Сформированность знаний, умений, навыков не показана. Существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.	Обучаемый проявляет определенную самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий. Демонстрирует знание основной литературы, основного учебно-программного материала, владение базовым категориальным аппаратом. Выполнено не менее 50% предусмотренных программой заданий.	Студент демонстрирует самостоятельное применение знаний, умений и навыков при выполнении заданий. Демонстрирует знание основной и частично дополнительной литературы, основных подходов. Выполнено 70% - 85% предусмотренных программой заданий.	Обучаемый способен к полной самостоятельности в выборе способа решения заданий в рамках учебной дисциплины. Демонстрирует знание основной и дополнительной литературы, основных подходов. Выполнено более 85% предусмотренных программой заданий.

2-й этап

Оценка «неудовлетворительно» (незачтено) или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции

У студента не сформированы все компетенции или не сформирована одна компетенция	Сформировано не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине на пороговом (низком) уровне	Обучающийся должен продемонстрировать наличие не менее 75% сформированных знаний, умений и навыков, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо».	Оценка может быть выставлена при наличии сформированных компетенций у обучающегося, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине
---	---	--	---

Критерии определения сформированности компетенций
на итоговой аттестации по дисциплине

Уровни сформированности компетенций	пороговый	достаточный	повышенный
Критерии	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка

Критерии оценивания ответа студента

№	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	1
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; или ответ неправильный	0
2	Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	0
3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0
Максимальный балл за ответ			5

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Стратегическое управление развитием туризма» проводится в форме текущей, рубежной и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования

у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирование, решение задач);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и выполнения домашних заданий;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением студентами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной и рубежной аттестации по дисциплине.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих, ликвидации задолженностей.

К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью устного опроса);

Итоговая форма контроля . Форма проведения зачета: устный – по билетам. Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практическое задание (задачу), выявляющую степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Реферат (доклад)	<p>Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.</p> <p>Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы.</p> <p>Тематика рефератов (докладов) выдается на занятии, выбор темы осуществляется студентом самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на семинарском занятии, регламент – 7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.</p>	Темы рефератов (докладов)
2	Тренинг, проблемная задача, кейс, деловая игра, ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, ожидаемый результат по игре
3	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
4	Обсуждение на «круглом столе», дискуссии, полемика, диспут, дебаты	Осуществляется по итогам каждого выступления. Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень вопросов для обсуждения, дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
5	Устный опрос	Устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике.	Вопросы по темам/разделам дисциплины

		Выбранный преподавателем студент может отвечать с места либо у доски.	
6	Тест	Проводится семинарских занятиях. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на бумажных или электронных носителях по вариантам. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	Фонд тестовых заданий
7	Зачет, Экзамен	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями.	Комплект вопросов к зачету, экзамену

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

Данченко Н. В., Киселева Н. Н., Русинова О. С. Теория пространственного развития: учебное пособие. [Электронный ресурс] : учеб. для вузов, 2015. - 1 on-line, 111 с.

Дополнительная литература

Коокуева В.В., Церцеил Ю.С. Развитие инновационных кластеров как основа стратегии развития территорий России [Электронный ресурс] :: монография, 2017. 1 on-line, 110 с.

Ускова Т.В., Величкина А.В. Туристская инфраструктура в регионе: оценка и перспективы [Электронный ресурс]: препринт Вологодский научный центр РАН, 1 on-line, 60 с.

Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / составитель Е. В Корягина., Сочи : СГУ, 2017. 1 on-line, 28 с.

Капустина О. И. Развитие внутреннего туризма как фактор повышения социально-экономического роста регионов [Текст] : монография / О. И. Капустина, Г. А. Смирнова ; ред. Т. В. Гомелько, 2017. - 1 on-line, 262 с.

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. сайт Федерального агентства по туризму - <http://www.russiatourism.ru>
2. ведущий интернет-ресурс по теме "Инновации" - http://www.cecsi.ru/coach/bec_best_innovation.html

3. Официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО). – <http://www.unwto.org>
4. Официальный сайт Федерального агентства по туризму – <http://www.russiatourism.ru/>
5. Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – <http://www.rostourunion.ru>
6. «Rata-news» ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. – <http://www.ratanews.ru>
7. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. – <http://rha.ru>
8. Официальный сайт Ассоциации туроператоров России. – <http://www.atorus.ru>
9. Журнал «Турбизнес». – <http://www.tourbus.ru>
10. Интернет журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы». – <http://www.tpnews.ru>
11. Международный иллюстрированный журнал «Турист». – <http://www.tourist-journal.ru>
12. Онлайн журнал «Турнавигатор». – <http://www.tournavigator.ru>
13. Журнал «Туризм. Экономика и учет». – <http://pressa.ru>
14. Журнал «Индустрия Туризма». – <http://www.prohotel.ru>
15. Путешествия вокруг света: новости для любителей путешествий. – <http://www.tourism-ru.com>
16. Библиотека туризма. – <http://www.turbooks.ru>
17. Туристический портал «В Отпуск.Ру». – <http://www.votpusk.ru>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов; – установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.	Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по	Представляет результаты исследования по заданию в

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
	заранее установленным критериям	форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.	Участвует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

Целями освоения дисциплины являются:

- получение знаний о современных подходах к стратегическому управлению развитием туризма;
- освоение современного управления развитием туристской деятельности на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне и соответствующих уровням проектов.

Теоретические занятия проводятся в форме лекций. Практические занятия проводятся в формах – групповое и индивидуальное решение задач по темам курса.

По дисциплине осуществляется текущий, промежуточный и итоговый контроль в форме экзамена.

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на определения, формулировки научных выводы и практические рекомендации по применению экономического инструментария к стратегическому управлению развитием туризма. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В процессе лекции от студентов требуется не только ведение соответствующих записей, но и установка на активное слушание, «думанье», запоминание и воспроизведение изучаемого материала, актуализация полученных ранее знаний, умений и навыков.

Обязательным условием успешного освоения теоретической части дисциплины является самостоятельная работа с текстом лекции: чтение, запоминание, работа с примерами, составление собственных примеров, выполнение заданий по материалам, розданным преподавателем. Это следует делать как после каждой лекции, так и перед следующей лекцией и обязательно – в процессе подготовки к практическим занятиям.

Контроль качества усвоения материала может осуществляться как на лекциях, так и на практических занятиях. Работа над курсом в целом в течение семестра существенно влияет на успешность или неуспешность сдачи экзамена.

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает кейсы, выполнение которых зачитывается как текущая работа студента.

Рекомендации по составлению презентации

1. Использование визуальных эффектов презентации:
 - 1) добавляет ясности и яркости выступлению;
 - 2) помогает слушателям легче воспринимать информацию;
 - 3) производит более сильное впечатление на аудиторию и вызывает больший интерес к выступлению;
 - 4) увеличивает доверие к говорящему.
2. Планирование презентации:
 - 1) продумайте выступление заранее;
 - 2) определите, что необходимо проиллюстрировать с помощью PowerPoint: формулировки закономерностей, графики, таблицы, диаграммы, фактологический материал и т.д.;
 - 3) напишите краткий тезисный конспект, которым можно использовать, демонстрируя слайды;
 - 4) прорепетируйте заранее выступление с использованием презентации.
3. Использование цветовых эффектов:
 - 1) используйте светлый текст на темном фоне;
 - 2) используйте ограниченное количество цветов (2 - 3);
 - 3) используйте один цвет для заголовков и другой цвет для текста;
 - 4) используйте цвета постоянно;
 - 5) избегайте кислотных цветов.
4. Использование пространства:
 - 1) не пытайтесь поместить много материала на один слайд;
 - 2) старайтесь ограничиться в каждом слайде шестью линиями текста;
5. Использование шрифта:
 - 1) используйте шрифты, которые хорошо читаются (предпочтителен Times New Roman);
 - 2) избегайте декоративных шрифтов;
 - 3) не пишите весь текст БОЛЬШИМИ БУКВАМИ;
 - 4) используйте ограниченное количество шрифтов (2 - 3);
 - 5) используйте постоянно один размер шрифта для заголовка, подзаголовка, текста и т.д.;
 - 6) используйте достаточно большой размер шрифта, чтобы его было ясно видно с экрана: 44 кегль для заголовков и 32 кегль для текста.
6. Использование анимации:
 - 1) анимация позволяет манипулировать текстом и придает движение статичному материалу;
 - 2) используйте анимацию с осторожностью, поскольку она может не совпадать с содержанием выступления.
7. Во время выступления:
 - 1) выступление не должно быть простым чтением с экрана, оно должно дополнять и раскрывать ключевые моменты, представленные на слайдах;
 - 2) поддерживайте зрительный контакт с аудиторией, когда показываете очередной слайд, используйте богатство интонаций;
 - 3) не говорите, отвернувшись к экрану;
 - 4) не закрывайте экран своим телом;

5) будьте готовы выступать без презентации в случае технических неполадок: распечатайте слайды в нужном количестве экземпляров.

Результаты самостоятельной работы должны быть оформлены надлежащим образом, не должны содержать ошибок. Результаты должны быть предъявлены на экзамене в бумажной и электронной форме.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, письменных тестовых опросов по блокам тем, письменных контрольных работ, выполняемых на занятии. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу, письменной контрольной работе студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материал базового учебника.

При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

При подготовке к аудиторным контрольным работам студентам необходимо повторить материал практических занятий по отмеченным преподавателям темам, а также повторить теоретический материал по данным темам.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины, служит для более глубокого и детального осмысления предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

С этой целью слушателям программы рекомендуется самостоятельное изучение литературы, в качестве закрепления полученных знаний следует ответить на нижеперечисленные вопросы.

Аудиторные и самостоятельные формы учебной работы студента имеют своей целью приобретение системы знаний. Используя лекционный материал, доступный учебник или учебное пособие, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям. Студент понимает, что самостоятельное владение знаниями является главным определяющим.

Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно. По завершению работы над учебником, должна быть ясность в том, какие темы, вопросы учебного курса изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

Самостоятельная учебная работа студента (СРС) – род деятельности, который включает в себя поиск источников познания, средств осуществления и результаты познавательной деятельности, проводимой без помощи преподавателя.

Самостоятельная работа студентов является важным видом учебной деятельности студентов, и становится весьма актуальной, так как самообразование сегодня направлено на повышение личного статуса в обществе, приобретение дополнительных знаний, которые

в будущей профессиональной деятельности формируют знания, умения и навыки компетентного специалиста и предполагает:

- наличие положительной мотивационной активности;
- проявление значительных волевых усилий;
- достижение высокого уровня интеллектуального развития;
- достижение высокой самостоятельности;
- наличие адекватного уровня самооценки.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

Электронные учебники, находящиеся в читальном зале института рекреации, туризма и физической культуры, учебно-методические комплексы и презентации, размещенные на портале <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования для проверки знаний студентов

Электронные словари, базы данных, поисковые и справочные системы

Информационные технологии используются с помощью следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Прикладное программное обеспечение – пакет MS Office

Информационно- телекоммуникационная сеть «Интернет»

Электронная образовательная платформа БФУ им. И.Канта <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования БФУ им. И.Канта <https://pt.kantiana.ru>

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

<https://biblioclub.ru>

Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <https://garant.ru>

Справочно-правовая система КонсультантПлюс <https://consultant.ru>

Научная электронная библиотека диссертаций <http://www.dissertCat.ru>

Библиотека информационно-образовательного портала «Гуманитарные науки»
<http://auditorium.ru/aud/about/index.php>

Электронная полнотекстовая библиотека Ихтика <http://ihtik.lib.ru/>

Российская государственная библиотека - <http://rsl.ru>

Научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru/>

9.. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Библиотека Университета обеспечена в полном объеме учебной, методической и научной литературой. На сайте библиотеки можно получить информацию и доступ к научной периодике, реферативным и наукометрическим базам данных, электронным книгам, иным необходимым ресурсам. Сайт библиотеки - lib.kantiana.ru.

В институте есть специализированный компьютерный класс с информационно-методическим обеспечением.

При организации и проведении занятий используются следующие технические средства:

Проекторы (оверхэды, видеопроекторы), ноутбуки.

Электронные ресурсы университета (локальная сеть, Internet).

Справочные правовые системы «Гарант», «КонсультантПлюс».

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
414	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Тенденции развития гостиничного бизнеса в современных условиях»

Шифр: 43.04.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель (и):

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	5
3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	5
4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	6
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	13
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	14
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	14
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	16
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	17

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Наименование дисциплины: "Тенденции развития гостиничного бизнеса в современных условиях".

Цель дисциплины - формирование конкурентоспособного специалиста, адаптированного к реальным условиям развития туризма и гостиничного бизнеса на национальном и международном рынках, умеющего разрабатывать инновационные стратегии, а также профессиональная подготовка магистранта к работе на руководящих должностях в гостиничном предприятии (сети предприятий) в соответствии с профессиональным стандартом отрасли.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы	Результаты обучения по дисциплине
УК-1	<p>УК-1.1. Проводит исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды.</p> <p>УК-1.2. Критически анализирует проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия</p> <p>УК-1.3. Вырабатывает стратегию действий по устранению проблемных ситуаций</p>	<p><i>Знать</i> законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг.</p> <p><i>Уметь</i> формулировать миссию и цели развития гостиничного комплекса, отражающие интересы собственников, заинтересованных сторон.</p> <p><i>Владеть</i> навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса.</p>
ПКС-1	<p>ПКС -1.1. Знает и эффективно применяет методы стратегического анализа деятельности гостиничного комплекса</p> <p>ПКС -1.2. способен адаптировать существующие</p>	<p><i>Знать:</i> теоретические основы и закономерности формирования конкурентоспособной стратегии гостиничного предприятия.</p> <p><i>Уметь:</i> прогнозировать и оценивать результаты деятельности гостиничного предприятия.</p> <p><i>Владеть:</i> методами и инструментарием анализа и оценки эффективности реализации</p>

	подходы и исследовательские методики региональной специфике индустрии гостеприимства	и стратегии развития гостиничного предприятия.
ПКС-2	ПКС-2.1 Демонстрирует навыки формирования эффективной конкурентоспособной стратегии развития гостиничного комплекса с учетом территориальной специфики; ПКС-2.2. Умеет применять полученные знания для формирования гостиничного продукта на основе кластерного подхода, в том числе с учетом региональных особенностей.	<i>Знать</i> основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничных предприятий. <i>Уметь</i> выявлять стратегические проблемы развития гостиничных предприятий и своевременно реализовывать меры по их устранению. <i>Владеть</i> навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничных предприятий.

1.3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина "Тенденции развития гостиничного бизнеса в современных условиях" представляет собой дисциплину вариативной части профессионального цикла дисциплин подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерской программы программы «Управление гостиничными комплексами».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Дисциплина изучается: на втором курсе в третьем семестре. Форма отчетности - экзамен.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
-------------	---------------------------	-------------------	------------------------

УК-1	Модуль инновационных и коммуникационных	Современные проблемы и инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса	Нет
СУП-1	Маркетинг в гостиничном бизнесе		Нет
СУП-2	Формирование и совершенствование гостиничного продукта		Основы моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса

1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоёмкость дисциплины "Современные проблемы и инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса" составляет 4 зачётных единицы (144 академических часа), из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 52,35 академических часов.

курс	количество зачетных единиц/объем часов		Академических часов					часы на итоговой контрольной	Форма контроля
			контактная работа	лекц.	Практ.	КСР	самост.		
2	4	144	52,35	10	30	12	91,65	0,35	экзамен

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

№	Темы	Количество часов					Сам. работа
		Аудиторные занятия					
		Всего аудиторных	в том числе			Итого	
Лекции	Пр. занятия		КСР	ИКР			
1	Международные тенденции развития региональных туристских рынков и их влияние на развитие гостиничного бизнеса	22	4	12	6		41
2	Тенденции развития гостиничного бизнеса в РФ в условиях регулирования туристского рынка	30	6	18	6		50,65
	<i>Итого</i>	52,35	10	30	12	0,35	91,65
	Итого по дисциплине	144 (4 ЗЕ)					

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

- Материалы лекций
- Материалы практических занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

В структуре самостоятельной работы предусмотрены: написание рефератов, участие в научных мероприятиях (семинарах, конференциях и др.), в том числе в работе ежегодной студенческой конференции «Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма и сервиса», конспектирование и реферирование первоисточников, подготовка докладов и сообщений для семинаров, разработка и публичная защита презентаций по инновационным стратегиям развития гостиничных предприятий.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенции
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий
СУП-1	Способен провести анализ и оценку деятельности гостиничного комплекса
СУП-2	Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении магистрантами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тему учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение магистрантами необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций слушателями.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
Международные тенденции развития региональных туристских рынков и их влияние на развитие гостиничного бизнеса	УК-1	Дискуссия	Опрос	Презентация	устно, письменно
Тенденции развития гостиничного бизнеса в РФ в условиях регулирования туристского рынка	УК-1, СУП-1, СУП-2	Тестирование Дискуссия	Дискуссия	Презентация	устно письменно

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (УК-1, СУП-1, СУП-2) происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов
Когнитивный УК-1	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины: современные концепции развития мирового гостиничного хозяйства. Лимитирующие факторы развития туристского рынка и индустрии гостеприимства

Прикладной У К-1, СУП-1, СУП-2	Формирование представлений и умений, связанных особенностями развития гостиничного бизнеса и формированием инновационных подходов к развитию гостиничного предприятия
Демонстрационный У К-1, СУП-1, СУП-2	Формирование умений, связанных с разработкой инновационной стратегии развития гостиничного бизнеса.

4.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий. Шкала оценивания представлена в следующей таблице.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Содержание критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
Низкий	- различает объекты изучения только в том виде, в каком они представлены	- способность различать явления и их последствия только при объяснении сути	- способность только отличить проблему (задачу) развития гостиничного бизнеса от любой другой, определить необходимый инструментарий для ее решения
Средний	- может пересказать формулировку той или иной гостиничной концепции; - магистрант не только воспроизводит формулировку какого-либо явления, но и может объяснить на примере из практической деятельности гостиничного предприятия	- обладает некоторой суммой нравственных, политических и др. знаний, но не использует в своих повседневных действиях; - понимает простейшие жизненные устои и ценности связанные со спецификой сервисной деятельности и гостиничного бизнеса	- знание рыночных основ деятельности гостиничного предприятия: целей, принципов, методов и т.п., но нет способностей их применять; - способность осознания необходимости разработки какой-либо стратегии развития гостиничного предприятия
Высокий	- умеет применить полученные теоретические знания при выполнении заданий; - магистрант умеет творчески применять полученные теоретические знания на практике в новой нестандартной ситуации, переносить в нее уже изученные и усвоенные понятия, законы и закономерности	- наличие свойственных данному индивиду социально-моральных качеств личности и способности их проявления в конкретных жизненных и бизнес-ситуациях; - личность активно реализует себя в жизни, проявляет творческую инициативу, создает что-то новое, влияющие положительно или помогающие кому-либо	- умение решать профессиональные задачи, использовать полученные профессиональные знания в смоделированных или реальных бизнес-моделях, связанных с реальной деятельностью гостиничного предприятия на рынке; - умение творчески подойти к решению той или иной стратегической проблемы, разрабатывать и внедрять инновационные технологии

4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

4.3.1 Практические задания для самоконтроля

Наименование темы	Тематика практических заданий
Международные тенденции развития региональных туристских рынков и их влияние на развитие гостиничного бизнеса	Характеристика тенденций развития международного туризма и региональных туристских рынков и их влияние на развитие гостиничного бизнеса. Развитие гостиничного бизнеса по выделенным странам и регионам с точки зрения экономических теорий развития туристского рынка. Анализ регионального гостиничного бизнеса и анализ тенденций развития видов туризма в зависимости от факторов туристского спроса. Проведение сравнительного анализа страновых тенденций развития гостиничного бизнеса.
Тенденции развития гостиничного бизнеса в РФ в условиях регулирования туристского рынка	Проведение анализа российских и внутрирегиональных тенденций развития туризма и гостиничного бизнеса. Проведение анализа направлений государственного регулирования гостиничного бизнеса в РФ. Анализ развития международных гостиничных сетей на рынке РФ.

4.3.2. Итоговый контроль по дисциплине "Тенденции развития гостиничного бизнеса в современных условиях"

Итоговый контроль проводится в форме экзамена. Допуск к нему получают магистранты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях. Зачет проходит в форме защиты собственного проекта, разработанного по выбранному на практических занятиях объекте исследования. Проект может быть как индивидуальный, так и групповой. Презентация должна полностью раскрывать поставленную проблемную задачу, содержать как анализ теоретических основ изучаемой проблемы, так и прикладные исследования, представленные как в российских, так и в зарубежных источниках. При групповом выполнении, каждый из магистрантов должен готовить отдельную часть проекта, которая потом независимо оценивается.

Критерии оценивания проекта представлены ниже.

Экзаменационная шкала

Итого баллов		5 – 4,75	4,5 - 4	3,75 – 3	2,75 - 0
Соответствует оценке		Зачтено	Зачтено	Не зачтено	Не зачтено
№	Критерии оценивания ответа магистранта при защите проекта	Содержание ответа			Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках			2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки			1
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; или ответ неправильный			0
2	Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики			1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных			0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого			0
3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность			1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического материала недостаточно для оценивания ответа			0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен			0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании			1

	ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
	ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0
Максимальный балл за ответ		5

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (презентация);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине "Современные проблемы и инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса" требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки: 43.04.03 «Гостиничное дело» в форме экзамена.

Экзамен проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения экзамена защита проекта, результаты тестирования. Оценка по результатам экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и магистрантами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

а) нормативные документы

1. Федеральный Закон "Об основах туристской деятельности в РФ". - (СПС КонсультантПлюс)
2. ФЗ "О порядке выезда из РФ и въезда в РФ" - (СПС КонсультантПлюс)
3. ФЗ "О правовом положении иностранцев в РФ" - (СПС КонсультантПлюс)
4. Федеральный закон "О защите прав потребителей" - (СПС КонсультантПлюс)
5. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
6. Руководитель / управляющий гостиничного комплекса /сети гостиниц : профессиональный стандарт (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 7.05.2015 №283н).
7. Федеральный закон №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)»
8. Гражданский кодекс Российской Федерации.
9. Налоговый кодекс Российской Федерации.

Основная:

1. Скобкин С.С., Стратегии развития гостиничного бизнеса, on-line курс, 2019. <https://en.ppt-online.org/138953>.
2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности : учебное пособие / Т. Н. Сафронова ; М-во науки и высш. образования РФ, Сиб. Федер. ун-т, Торгово-эконом. ин-т. - Красноярск : СФУ, 2018. - 1 on-line, 156 с. - **URL:** <https://e.lanbook.com/book/157611>. - Режим доступа: по подписке. - Лицензия до 25.12.2021. - **ISBN** 978-5-7638-3948-7 : Б. ц. - Текст : электронный.

Дополнительная:

1. Семенова Л.В. и др. Стратегии развития туризма в Калининградской области: проблемы и перспективы.- М.: Русайнс, 2016.- 170 с.
2. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. № 2129-р.
3. Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство: учеб. пособие для вузов/ Джон Р. Уокер ; пер. с англ. [Н. Н. Егорова]. - 4-е изд., [перераб. и доп.]. - Москва: ЮНИТИ, 2014.

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

Федеральная служба государственной статистики. URL:<http://www.gks.ru>

Всемирная туристическая организация. URL:<http://www.unwto.org>

Российский союз туриндустрии. www.rostourunion.ru

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

Сайт для профессионалов гостиничного бизнеса <http://hotelier.pro/>

Официальный сайт федерации рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
<http://www.frontdesk.ru/>

Портал гостиничного бизнеса <http://hotelline.ru/>

Искусство гостеприимства <http://www.hotelexecutive.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. <http://rha.ru>

Научная электронная библиотека <https://elibrary.ru>.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на определения, формулировки научные выводы и практические рекомендации по эффективному применению теоретических маркетинговых элементов в реальной деятельности отдельных субъектов гостиничного бизнеса. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Контроль качества усвоения материала может осуществляться как на лекциях, так и на практических занятиях. Работа над курсом в целом в течение семестра существенно влияет на успешность / неуспешность сдачи экзамена.

Практические занятия. На практических занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио, представленные полученных результатов на обсуждение в форме презентации.

Особенностью изучения дисциплины "Современные проблемы и инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса" является ее практикоориентированность, и наполнение теоретическим материалом, в соответствие с требованиями, предъявляемыми к руководителю гостиничного предприятия (заместителю руководителя) в рамках утвержденного профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц».

Рекомендации по составлению презентации проекта по дисциплине
"Тенденции развития гостиничного бизнеса в современных условиях "

1. Использование визуальных эффектов презентации:

- 1) добавляет ясности и яркости выступлению;
- 2) помогает слушателям легче воспринимать информацию;
- 3) производит более сильное впечатление на аудиторию и вызывает больший интерес к выступлению;
- 4) увеличивает доверие к докладчику.

2. Планирование презентации:

- 1) продумайте выступление заранее;
- 2) определите, что необходимо проиллюстрировать с помощью PowerPoint: формулировки закономерностей, графики, таблицы, диаграммы, фактологический материал и т.д.;
- 3) напишите краткий тезисный конспект, которым можно использовать, демонстрируя слайды;
- 4) прорепетируйте заранее выступление с использованием презентации.

3. Использование цветовых эффектов:

- 1) используйте светлый текст на темном фоне;
- 2) используйте ограниченное количество цветов (2 - 3);
- 3) используйте один цвет для заголовков и другой цвет для текста;
- 4) используйте цвета постоянно;
- 5) избегайте кислотных цветов.

4. Использование пространства:

- 1) не пытайтесь поместить много материала на один слайд;
- 2) старайтесь ограничиться в каждом слайде шестью линиями текста;

5. Использование шрифта:

- 1) используйте шрифты, которые хорошо читаются (предпочтителен Times New Roman);
- 2) избегайте декоративных шрифтов;
- 3) не пишите весь текст большими буквами;
- 4) используйте ограниченное количество шрифтов (2 - 3);
- 5) используйте постоянно один размер шрифта для заголовка, подзаголовка, текста и т.д.;

6) используйте достаточно большой размер шрифта, чтобы его было ясно видно с экрана: 44 кегль для заголовков и 32 кегль для текста.

6. Использование анимации:

- 1) анимация позволяет манипулировать текстом и придает движение статичному материалу;
- 2) используйте анимацию с осторожностью, поскольку она может не совпадать с содержанием выступления.

7. Во время выступления:

- 1) выступление не должно быть простым чтением с экрана, оно должно дополнять и раскрывать ключевые моменты, представленные на слайдах;

2) поддерживайте зрительный контакт с аудиторией, когда показываете очередной слайд, используйте богатство интонаций;

3) не говорите, отвернувшись к экрану;

4) не закрывайте экран своим телом;

5) будьте готовы выступать без презентации в случае технических неполадок: распечатайте слайды в нужном количестве экземпляров.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных проектных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине "Тенденции развития гостиничного бизнеса в современных условиях " широко используются информационные технологии такие как:

- чтение лекций с использованием слайд-презентаций,

- проекты магистрантов с использованием слайдов;

Электронные учебники, находящиеся в читальном зале института рекреации, туризма и физической культуры, учебно-методические комплексы и презентации, размещенные на портале <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования pt.kantiana.ru для проверки знаний обучающихся

Электронные словари, базы данных, поисковые и справочные системы lib.kantiana.ru.

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» — электронная библиотека, обеспечивающая доступ к наиболее востребованным материалам-первоисточникам, учебной, научной литературе по всем отраслям знаний ведущих российских издательств для учебных заведений. Имеются функции полнотекстового поиска, работы с каталогом, безлимитного постраничного просмотра изданий, копирования или распечатки текста, создания закладок и комментариев, формирования и выгрузки статистических отчетов для сотрудников библиотеки.

Для работы с ЭБС необходимо зарегистрироваться из университетской сети, после чего возможна работа с любого компьютера.

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ,

НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.

Для материально-технического обеспечения дисциплины "Тенденции развития гостиничного бизнеса в современных условиях" используются: аудитории корпуса №28.

Библиотека Университета обеспечена в полном объеме учебной, методической и научной литературой. На сайте библиотеки можно получить информацию и доступ к научной периодике, реферативным и наукометрическим базам данных, электронным книгам, иным необходимым ресурсам. Сайт библиотеки - lib.kantiana.ru.

В Институте рекреации, туризма и физической культуры есть специализированный компьютерный класс с информационно-методическим обеспечением.

При организации и проведении занятий используются следующие технические средства:

Проекторы видеопроекторы, ноутбуки.

Электронные ресурсы университета (локальная сеть, Internet).

Справочные правовые системы «Гарант», «КонсультантПлюс».

Аудиторный фонд для преподавания дисциплины.

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
410	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23
205	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»

Шифр: 43.04.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой туристического бизнеса, географии и пространственного планирования
Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от 02 февраля 2022 г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Технологии продаж в гостиничном бизнесе».

Цель дисциплины - сформировать навыки разработки и применения (использования) эффективных и инновационных каналов продаж услуг в гостиничном бизнесе в условиях неопределенности и высокой конкуренции, необходимых для работы на руководящих должностях в гостиничном предприятии (сети предприятий) в соответствии с профессиональным стандартом отрасли.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-2.1. Определяет цель и задачи проекта. УК-2.2. Разрабатывает стратегические решения по реализации проекта, исходя из требований нормативных правовых актов, имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.3. Определяет виды работ и распределяет их между участниками проекта УК-2.4. Проводит презентацию бизнес-идеи и результаты реализации проекта	<i>Знать:</i> - специфику технологии продаж услуг в гостиничной отрасли <i>Уметь:</i> - исследовать и оценивать рыночные возможности, способствующие увеличению объемов продаж в гостиничном бизнесе <i>Владеть:</i> - технологиями эффективных продаж услуг в гостиничном сервисе
ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его	ОПК-5.1. Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<i>Знать:</i> - технологии качественной и количественной оценки потенциального рынка гостиничных услуг и эффективные способы воздействия с целью увеличения объема продаж гостиничных услуг <i>Уметь:</i> - применять техники количественной оценки, анализа и

<p>деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</p>	<p>ОПК-5.2. Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-5.3. Умеет экономически оценивать эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>презентации информации о гостиничном продукте</p> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками планирования объема продаж услуг в гостиничном бизнесе
<p>ОПК-6 Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-6.1. Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-6.2. Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-6.3. Умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - статистические и маркетинговые методы исследований гостиничного рынка; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять исследовательские техники оценки и анализа существующего положения на рынке гостиничных услуг <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки маркетингового инструментария для эффективного планирования объема продаж услуг в гостиничном бизнесе

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологии продаж в гостиничном бизнесе» представляет собой дисциплину обязательной части (Б1.О.02.04) дисциплин подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерской программы программе «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Дисциплина изучается: на первом курсе во втором семестре. Форма отчетности - зачет.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
УК-2	Маркетинг гостиничного бизнеса Нормативно-правовое регулирование деятельности гостиничного предприятия	Технологии продаж гостиничном бизнесе	Управление персоналом в гостиничном бизнесе: стимулирование и обеспечение лояльности
ОПК-5			Стратегический менеджмент гостиничного комплекса
ОПК-6			Основы моделирования прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса

4. Виды учебной работы по дисциплине

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

Общая трудоёмкость дисциплины «Технологии продаж в гостиничном бизнесе» составляет 4 зачётных единицы (144 академических часа), из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 38,25 академических часов (10 часов лекционных занятий, 16 часов практических занятий, ИКР – 0,25, 105,75 часа отводится на самостоятельную работу обучающихся).

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Особенности гостиничного продукта и влияние инноваций на эффективные продажи. Формирование уникального предложения в гостиничном бизнесе.

Каналы продаж в индустрии гостеприимства: особенности формирования, технологии воздействия на потребителей гостиничных услуг.

Инновационные технологии продвижения гостиничного продукта. Электронные каналы продаж: правила, возможности, виды, особенности, стоимость использования. ATL и BTL продвижения. SEO в гостиничном бизнесе

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

- Материалы лекций
- Материалы практических занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

Задание по самостоятельной работе оценивается по 4 критериям:

1) правильность и полнота содержания (в т. ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок);

2) фактологическая точность;

3) аргументированность

4) корректность оформления презентации.

По каждому критерию обучающийся может набрать максимально 1 балл, дополнительный балл обучающийся получает за умение работать с аудиторией (ораторское искусство). Таким образом, максимальная сумма баллов за презентацию по выбранной теме самостоятельной работы 5.

Критерии оценивания презентации по выбранной теме самостоятельной работы

№	Критерий	1 балл	0,75 балла	0,5 балла	0,25 балла	0 баллов
1	Правильность и полнота	ответ правильный, полный,	ответ правильный, в целом	ответ в целом правильный и полный, но не	ответ в целом правильный, но неполный, не	ответ неправильный и/или

	содержания (в т.ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок)	представлены все существенные характеристики объекта исследования и выводы, все формулировки и корректны или есть незначительная погрешность в 1 формулировке	полный, но не представлен а 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или есть незначительные погрешности в 2 формулировках характеристики и/или выводов	представлены 2 существенные характеристики объекта исследования, и/или есть 1 некорректная, двусмысленная, расплывчатая формулировка в характеристике и/или выводах	представлены 3 существенные характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второстепенных, и/или есть 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах	неполный, представлены общие или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект исследования от других объектов, и/или есть 3 (и более) некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах, и/или выводы отсутствуют
2	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 незначительная фактическая неточность	фактических ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	допущены 2 фактические неточности и/или 1 негрубая фактическая ошибка	допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 2 негрубые фактические ошибки и/или количество фактического материала недостаточно	допущены 4 фактические неточности и/или 2 грубые фактические ошибки и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен
3	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет	ответ обоснован, но допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности или 1 негрубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 2 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или представлено псевдообоснование, в котором допущены 4 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 2 грубые ошибки

4	Корректность оформления презентации и	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, учитывает все особенности восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композиционные)	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, но есть незначительные погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении	презентация в целом раскрывает суть исследования, но недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация в целом раскрывает суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация отсутствует или в целом не раскрывает суть исследования, грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении препятствуют пониманию фактического материала
Максимальный балл - 4						

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной

части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенции

УК-2	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
ОПК-5	Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений
ОПК-6	Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении магистрантами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение магистрантами необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций слушателями.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
Особенности гостиничного продукта и влияние инноваций на эффективные продажи. Формирование уникального предложения в гостиничном бизнесе	УК-2	Опрос Тестирование Дискуссия	Контрольная работа		письменно
Каналы продаж в индустрии гостеприимства: особенности формирования, технологии воздействия на	ОПК-5 ОПК-6	Тестирование Дискуссия	Дискуссия		устно письменно

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
потребителей гостиничных услуг					
Инновационные технологии продвижения гостиничного продукта. Электронные каналы продаж: правила, возможности, виды, особенности, стоимость использования. ATL и BTL продвижения. SEO в гостиничном бизнесе	УК-2 ОПК-5 ОПК-6	Дискуссия Опрос		Презентация Опрос	Письменно Устно

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (ПК-2, ПК-5) происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов
Когнитивный УК-2	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины: современные концепции развития технологий продаж в гостиничном бизнесе. Особенности применения различных технологий на рынке гостиничных услуг
Прикладной ОПК-5	Формирование представлений и умений, связанных особенностями продаж в гостиничном бизнесе и формированием понимания инновационного подхода к продвижению гостиничного предприятия

Демонстрационный ОПК-6	Формирование умений, связанных с разработкой программы продаж гостиничного продукта (выведение нового продукта на рынок, увеличение объема продаж существующего гостиничного продукта) на рынке услуг
---------------------------	---

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий. Шкала оценивания представлена в следующей таблице.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Содержание критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
Низкий	- различает объекты изучения только в том виде, в каком они представлены	- способность различать явления и их последствия только при объяснении сути	- способность только отличить проблему, связанную с применением конкретной технологией

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
			продаж от любой другой, определить необходимый инструментарий для ее решения
Средний	<p>- может пересказать формулировку той или иной технологии, используемой при продажах гостиничного продукта;</p> <p>- магистрант не только воспроизводит формулировку какого-либо явления, но и может объяснить на примере практической деятельности гостиничного предприятия</p>	<p>- обладает некоторой суммой нравственных, политических и др. знаний, но не использует в своих повседневных действиях;</p> <p>- понимает простейшие жизненные устои и ценности связанные со спецификой сервисной деятельности и гостиничного бизнеса</p>	<p>- знание основ деятельности гостиничного предприятия в сфере эффективных продаж: целей, принципов, методов и т. п., но нет способностей их применять;</p> <p>- способность осознания необходимости разработки какой-либо программы продаж с целью увеличения прибыльности отеля/отеля</p>
Высокий	<p>- умеет применить полученные теоретические знания при выполнении заданий;</p> <p>- магистрант умеет творчески применять полученные теоретические знания на практике в новой нестандартной ситуации, переносить в нее уже изученные и усвоенные понятия, законы и закономерности</p>	<p>- наличие свойственных данному индивиду социально-моральных качеств личности и способности их проявления в конкретных жизненных и бизнес-ситуациях;</p> <p>- личность активно реализует себя в жизни, проявляет творческую инициативу, создает что-то новое, влияющие положительно или помогающие кому-либо</p>	<p>- умение решать профессиональные задачи, использовать полученные профессиональные знания в смоделированных или реальных бизнес-моделях, связанных с реальной деятельностью гостиничного предприятия на рынке;</p> <p>- умение творчески подойти к решению той или иной стратегической проблемы, составлять и внедрять инновационные эффективные технологии продаж гостиничного продукта</p>

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые

для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента. Тестовые задания размещены на портале тестирования brs.kanti-ana.ru. Ниже представлены примеры тестовых заданий.

1. Для выявления потребностей клиента менеджер по продажам использует:

пересказ;
беседу;
уточнение;
открытые вопросы.

2. Антимотиваторами при эффективной продаже являются

страх перед утратой своего положения,
страх перед неудачей покупки
изначальные стереотипы
отсутствие предубеждений

3. Для определения цикла нетерпения «цикла чесотки» необходимо опросить не менее

10 человек
50 человек
100 человек
20 человек

4. Фирма «Туризм» продает один и тот же тур по одной цене. Вся реклама фирмы однотипна и направлена на весь рынок в целом. В своей деятельности данная фирма ориентируется на:

маркетинговую концепцию
сегментацию рынка
стратегию массового охвата

5. При установлении первоначального контакта необходимо использовать правило:

Двух «нет»
 Одного «да»
 Трех «да»

Итоговый контроль по дисциплине «Технологии продаж в гостиничном бизнесе»

Итоговый контроль проводится в форме зачета. Допуск к нему получают магистранты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях. Зачет проходит в форме защиты собственного проекта, разработанного по выбранному на практических занятиях объекте исследования. Проект может быть как индивидуальный, так и групповой. Презентация должна полностью раскрывать поставленную проблемную задачу, содержать как анализ теоретических основ изучаемой проблемы, так и прикладные исследования, представленные как в российских, так и в зарубежных источниках. При групповом выполнении, каждый из магистрантов должен готовить отдельную часть проекта, которая потом независимо оценивается.

Критерии оценивания проекта представлены ниже.

Экзаменационная шкала

Итого баллов	5 – 4,75	4,5 - 4	3,75 – 3	2,75 - 0
Соответствует оценке	Зачтено	Зачтено	Не зачтено	Не зачтено

Критерии оценивания ответа магистранта при защите проекта

№	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках	1
		и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более;	0
		или ответ неправильный	
2	Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных;	0
		или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	
3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании;	0
		или ответ не обоснован	
Максимальный балл за ответ			5

8.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (презентация);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Технологии продаж в гостиничном бизнесе» требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки: 43.04.03 «Гостиничное дело» в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета защита проекта. Оценка по результатам зачета – «зачтено», «незачтено».

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и магистрантами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Шкала оценивания сформированности компетенций

«зачтено» выставляется магистранту, который освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть не ниже среднего.

«незачтено» выставляется магистранту, который не освоил все этапы формирования компетенций в соответствии с пунктом 4.3.2, уровень сформированности низкий.

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования)	Пятибалльная шкала (академическая)	Двухбалльная	БРС, % освоения

		компетенции, критерии оценки (сформированности)	ская) оценка	шкала, зачет	(рейтинговая оценка)
Повышенны й	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

Ушаков, Р. Н. Развитие ресурсного потенциала гостиничного предприятия, - 2-е изд., стереотипное - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 168 с. (Научная мысль)ISBN 978-5-902244-74-5 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/553629> (дата обращения: 13.01.2022)

Дополнительная

Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса : учебное пособие / Д. Г. Брашнов. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 222 с. — ISBN 978-5-9765-1184-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119309> (дата обращения: 23.02.2021).

Литература для самостоятельного изучения:

Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство: учеб. пособие для вузов/ Джон Р. Уокер ; пер. с англ. [Н. Н. Егорова]. - 4-е изд., [перераб. и доп.]. - Москва: ЮНИТИ, 2014.

KPI Hospitality Services. Как может выглядеть отчет тайного гостя?/ KPI Hospitality Services. - (Опыт: теория и практика) // Гостиница и ресторан: Бизнес и управление. - 2015. - № 3. - С.22-28

Макглинн, Н. Facebook для отелей: будьте на плаву/ Н. Макглинн. // Гостиница и ресторан: бизнес и управление. - 2015. - № 4/5. - С.30-32.

Баумгартен, Л. В., Баумгартен, Л. В. Применение электронного маркетинга и электронной коммерции как средства продвижения и продажи услуг гостиниц/ Л. В. Баумгартен. - (Маркетинг в непроизводственной сфере) // Маркетинг в России и за рубежом. - 2015. - № 5. - С.101-105.

Манн, И. Б. Маркетинг без бюджета. 50 работающих инструментов. - 5-е изд.. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

Сайт для профессионалов гостиничного бизнеса <http://hotelier.pro/>

Официальный сайт федерации рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

Портал гостиничного бизнеса <http://hotelline.ru/>

Искусство гостеприимства <http://www.hotelexecutive.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. <http://rha.ru>

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;

- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«УПРАВЛЕНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ
В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»**

Шифр: 43.04.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой туристического бизнеса, географии и пространственного планирования
Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от 02 февраля 2022 г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе».

Цель дисциплины – комплексное изучение теоретических основ и практических аспектов осуществления гостиничной деятельности, а также выбора эффективной рыночной стратегии в условиях современной конкуренции на рынке средств размещения, а также профессиональная подготовка магистранта к работе на руководящих должностях в гостиничном предприятии (сети предприятий) в соответствии с профессиональным стандартом отрасли.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
<p>УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</p>	<p>УК-6.1. Умеет проводить самоанализ и самооценку, определять направления повышения личной эффективности УК-6.2. Демонстрирует умение определять приоритеты собственной профессиональной деятельности, проводить их ранжирование УК-6.2. Применяет системное и критическое мышление для оценки путей и способов совершенствования собственной профессиональной деятельности УК-6.3. Умеет достигать поставленных личных профессиональных целей с учетом имеющихся ресурсов.</p>	<p><i>Знать:</i> - особенности реализации стратегии по повышению конкурентоспособности гостиничного предприятия в разрезе необходимых навыков для персонала, участвующего в этом процессе <i>Уметь:</i> - проанализировать внутренние возможности персонала гостиницы для эффективной реализации стратегии повышения конкурентоспособности в гостиничном бизнесе <i>Владеть:</i> - инструментарием для оценки потенциала сотрудников в аспекте способности реализации стратегии по повышению конкурентоспособности гостиничного предприятия</p>
<p>УК-4 Способен применять современные коммуникативн</p>	<p>УК-4.1. Определяет особенности академического и профессионального делового общения, учитывает</p>	<p><i>Знать:</i> - особенности написания стратегии конкурентного развития предприятия на рынке</p>

<p>ые технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>их в производственной или образовательной деятельности. УК-4.2. Эффективно применяет вербальные и невербальные средства взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках в производственной или образовательной деятельности. УК-4.3. Применяет современные информационные коммуникативные технологии при поиске и использовании необходимой информации в процессе решения текущих и стратегических задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p>	<p><i>Уметь:</i> - провести диагностику гостиничного предприятия и определить его конкурентную нишу на рынке <i>Владеть:</i> - методиками стратегической оценки положения предприятия гостиничного бизнеса на рынке</p>
<p>ПКС-2 Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса</p>	<p>ПКС-2.1 Демонстрирует навыки формирования эффективной конкурентоспособной стратегии развития гостиничного комплекса с учетом территориальной специфики; ПКС-2.2. Умеет применять полученные знания для формирования гостиничного продукта на основе кластерного подхода, в том числе с учетом региональных особенностей.</p>	<p><i>Знать:</i> - методики стратегического анализа и оценки факторов среды для формирования конкурентоспособной стратегии развития в гостиничном бизнесе <i>Уметь:</i> - сформировать конкурентоспособную стратегию (направления) развития гостиничного предприятия <i>Владеть:</i> - инструментарием для разработки проектов по повышению конкурентоспособности предприятия в гостиничном бизнесе</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе» представляет собой дисциплину вариативной части профессионального цикла (Б1.В.ДВ.02.01) дисциплин подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерской программы программы «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Дисциплина изучается: на первом курсе во втором семестре. Форма отчетности - экзамен.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
УК-6	Маркетинг в гостиничном бизнесе	Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе	Инновационные корпоративные и функциональные стратегии гостиничного комплекса Современные проблемы и инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса Основы моделирования прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса
УК-4	Стратегическое управление доходами и бюджетирование в гостиничном бизнесе		
ПКС-2	Экономика гостиничного рынка		

4. Виды учебной работы по дисциплине

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной

среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

Общая трудоёмкость дисциплины «Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе» составляет 4 зачётных единицы (144 академических часа), из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 48,35 академических часов (16 часов лекционных занятий, 20 часов практических занятий), ИКР- 0,25, 95,65 часов отводится на самостоятельную работу обучающихся).

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Теоретические аспекты управления конкурентоспособностью предприятия в гостиничном бизнесе. Современные подходы к обеспечению конкурентоспособности гостиничного предприятия

Стратегический анализ конкурентных сил отрасли. Концепция устойчивого конкурентного преимущества в гостиничной отрасли

Стратегии поведения гостиничного предприятия в условиях конкуренции.

Конкурентное позиционирование предприятия на рынке гостиничных услуг

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

- Материалы лекций
- Материалы практических занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

Задание по самостоятельной работе оценивается по 4 критериям:

1) правильность и полнота содержания (в т. ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок);

2) фактологическая точность;

3) аргументированность

4) корректность оформления презентации.

По каждому критерию обучающийся может набрать максимально 1 балл, дополнительный балл обучающийся получает за умение работать с аудиторией (ораторское искусство). Таким образом, максимальная сумма баллов за презентацию по выбранной теме самостоятельной работы 5.

Критерии оценивания презентации по выбранной теме самостоятельной работы

№	Критерий	1 балл	0,75 балла	0,5 балла	0,25 балла	0 баллов
1	Правильность и полнота содержания (в т.ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок)	ответ правильный, полный, представленны все существенные характеристики объекта исследования и выводы, все формулировки и корректны или есть незначительная погрешность в 1 формулировке	ответ правильный, в целом полный, но не представленна 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или есть незначительные погрешности в 2 формулировках характеристики и/или выводов	ответ в целом правильный и полный, но не представлены 2 существенные характеристики объекта исследования, и/или есть 1 некорректная, двусмысленная, расплывчатая формулировка в характеристике и/или выводах	ответ в целом правильный, но неполный, не представлены 3 существенные характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второстепенных, и/или есть 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах	ответ неправильный и/или неполный, представлены общие или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект исследования от других объектов, и/или есть 3 (и более) некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах, и/или выводы отсутствуют
2	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 незначительная фактическая неточность	фактических ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	допущены 2 фактические неточности и/или 1 негрубая фактическая ошибка	допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 2 негрубые фактические ошибки и/или количество фактического материала недостаточно	допущены 4 фактические неточности и/или 2 грубые фактические ошибки и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен
3	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет	ответ обоснован, но допущена 1 незначительная погрешность	ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности или 1 негрубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 2 негрубые	ответ не обоснован или представлено псевдообоснование, в котором допущены 4 погрешности и/или 3

			в обосновании		ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании	негрубые ошибки и/или 2 грубые ошибки
4	Корректность оформления презентации	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, учитывает все особенности восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композиционные)	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, но есть незначительные погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении	презентация в целом раскрывает суть исследования, но недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация в целом раскрывает суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация отсутствует или в целом не раскрывает суть исследования, грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении препятствуют пониманию фактического материала
Максимальный балл - 4						

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенции

УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
ПКС-2	Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении магистрантами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение магистрантами необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций слушателями.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
Теоретические аспекты управления конкурентоспособностью предприятия в гостиничном бизнесе. Современные подходы к обеспечению конкурентоспособности гостиничного предприятия	УК-4	Опрос Дискуссия Кейсы	Оценочная дискуссия		Устно письменно
Стратегический анализ конкурентных сил отрасли. Концепция устойчивого конкурентного преимущества в гостиничной отрасли	УК-6 ПКС-2	Дискуссия Кейсы	Дискуссия		устно письменно

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
Стратегии поведения гостиничного предприятия в условиях конкуренции. Конкурентное позиционирование предприятия на рынке гостиничных услуг	УК-4 УК-6 ПКС-2	Опрос Кейсы		Презентация Опрос	Письменно Устно

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (УК-4, УК-6, ПКС-2) происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов
Когнитивный УК-4	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины: современные концепции и подходы к обеспечению конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.
Прикладной УК-6	Формирование представлений и умений, связанных особенностями анализа существующего конкурентного положения в гостиничном бизнесе предприятий размещения.
Демонстрационный ПКС-2	Формирование умений, связанных с разработкой стратегии развития предприятия с целью создания (обеспечения) конкурентного положения в гостиничном бизнесе

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий. Шкала оценивания представлена в следующей таблице.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно

2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Содержание критериев оценивания компетенций
на различных этапах их формирования

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
Низкий	- различает объекты изучения только в том виде, в каком они представлены	- способность различать явления и их последствия только при объяснении сути	- способность описать существующие конкурентные стратегии в гостиничном бизнесе
Средний	- может пересказать формулировку той или иной конкурентной стратегии; - магистрант не только воспроизводит формулировку какого-либо явления, но и может объяснить на примере практической деятельности гостиничного предприятия	- обладает некоторой суммой нравственных, политических и др. знаний, но не использует в своих повседневных действиях; - понимает простейшие жизненные устои и ценности связанные со спецификой сервисной деятельности и гостиничного бизнеса	- знание основ обеспечения конкурентоспособного положения гостиничного предприятия: целей, принципов, методов и т. п., но нет способностей их применять; - способность осознания необходимости разработки какой-либо конкурентоспособной стратегии развития отеля

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
Высокий	<p>- умеет применить полученные теоретические знания при выполнении заданий;</p> <p>- магистрант умеет творчески применять полученные теоретические знания на практике в новой нестандартной ситуации, переносить в нее уже изученные и усвоенные понятия, законы и закономерности</p>	<p>- наличие свойственных данному индивиду социально-моральных качеств личности и способности их проявления в конкретных жизненных и бизнес-ситуациях;</p> <p>- личность активно реализует себя в жизни, проявляет творческую инициативу, создает что-то новое, влияющие положительно или помогающие кому-либо</p>	<p>- умение решать профессиональные задачи, использовать полученные профессиональные знания в смоделированных или реальных бизнес-моделях, связанных с реальной деятельностью гостиничного предприятия на рынке;</p> <p>- умение творчески подойти к решению той или иной стратегической проблемы, составлять и внедрять инновационные эффективные планы по формированию конкурентоспособной стратегии развития гостиничного предприятия на рынке</p>

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

8. Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента. Тестовые задания размещены на портале тестирования pt.kantiana.ru. Ниже представлены примеры тестовых заданий.

1. Конкурентоспособность может быть:

- а) стратегической;
- б) фактической;
- в) тактической;

- г) операционной;
- д) потенциальной;
- е) прогнозной.

2. Закон конкуренции - это:

- а) объективный процесс «вымывания» с рынка некачественной продукции;
- б) динамика поведения изготовителей в условиях активизации их инновационной деятельности в координатах – удельная цена товара и время;
- в) объективный процесс вытеснения с данного рынка товаров неконкурентоспособных конкурентов;
- г) закономерность сменяемости моделей товаров на рынке.

3. Процесс конкуренции на рынке гостиничных услуг проходит в применении следующих методов:

- а) ценовой конкуренции;
- б) ценовой и неценовой конкуренции;
- в) на основе повышения качества товара, оптимизации его цены, повышения качества сервиса потребителей товаров или снижения эксплуатационных затрат;
- г) на основе комплексного применения всех перечисленных выше методов.

4. Стратегия в гостиничном бизнесе - это:

- а) перспективный план деятельности субъекта управления (средства размещения);
- б) долгосрочная программа;
- в) план намерений на будущее;
- г) совокупность разделов, документов, обеспечивающих достижение запланированных целей;
- д) программа, план, генеральный курс средства размещения (объекта управления) по достижению им стратегических целей в любой области деятельности.

5. Проранжируйте факторы конкурентоспособности гостиничной услуги:

- а) цена гостиничной услуги;
- б) качество гостиничной услуги;
- в) качество процессов во внешней среде;
- г) качество процессов в средстве размещения;
- д) качество рекламы;
- е) брэнд средства размещения;
- ж) имидж средства размещения.

Итоговый контроль проводится в форме экзамена. Допуск к нему получают магистранты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях. Экзамен проходит в форме защиты собственного проекта, разработанного по выбранному на практических занятиях объекте исследования. Проект может быть как индивидуальный, так и групповой. Презентация должна полностью раскрывать поставленную проблемную задачу, содержать как анализ теоретических основ изучаемой проблемы, так и прикладные исследования, представленные как в российских, так и в зарубежных источниках. При групповом выполнении, каждый из магистрантов должен готовить отдельную часть проекта, которая потом независимо оценивается.

Критерии оценивания проекта представлены ниже.

Экзаменационная шкала

Итого баллов	5 – 4,75	4,5 - 4	3,75 – 3	2,75 - 0
Соответствует оценке	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно

Критерии оценивания ответа магистранта при защите проекта

№	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	1
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; или ответ неправильный	0
2	Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	0

3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0
Максимальный балл за ответ			5

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать	хорошо		71-85

	учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения			
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

Яковлева-Чернышева, А. Ю. Кластерный подход к управлению развитием предпринимательских структур в рекреационной системе : монография / А.Ю. Яковлева-Чернышева. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 208 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-004779-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1238776> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная

Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса : учебное пособие / Д. Г. Брашнов. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 222 с. — ISBN 978-5-9765-1184-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119309> (дата обращения: 23.02.2021).

Дополнительная:

Дурович, А. П.

Маркетинг в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов/ А. П. Дурович. - Москва: ИНФРА-М, 2015. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 316 с.: ил. - (Высшее образование - бакалавриат). - Библиография: с. 309-310 (35 назв.). - Лицензия до 28.01.2020 г.. - Соответствует ФГОС (третьего поколения). - ISBN 978-5-16-009967-5. - ISBN 978-5-16-101583-4: 10000.00, р. Имеются

экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Наумов, В. Н.

Стратегический маркетинг [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ В. Н. Наумов. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 271, [1] с.: ил., табл.. - (Высшее образование - магистратура). - (VENI-VIDI-VICI). - Библиогр.: с. 266-270 (104 назв.). - Лицензия до 23.06.2020 г.. - ISBN 978-5-16-009232-4. - ISBN 978-5-16-100519-4: 15100.00, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Литература для самостоятельного изучения

Абабков Ю. Н., Филиппова И. Г. Обеспечение конкурентоспособности предприятия туризма: учебник М. : ИНФРА-М, 2013.

Лифиц, И. М. Конкурентоспособность товаров и услуг: учеб. для бакалавров/ И. М. Лифиц; Рос. гос. торгово-экон. ун-т. - 3-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2013.

Резник, Г. А. Предпринимательская деятельность в вузе как фактор повышения его конкурентоспособности. Теоретические проблемы, реалии и перспективы/ Г. А. Резник. - М.: ИНФРА-М, 2012.

Медведев, В. П. Инновации как средство обеспечения конкурентоспособности организации/ В. П. Медведев; Всерос. акад. внеш. торговли, Ин-т междунар. экон. связей. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011.

Сачук, Т. В. Территориальный маркетинг. [Повышение качества территориального управления. Конкурентоспособность территории. Реализация на уровне страны, региона, муниципального образования. Теория и практика] : [учеб. пособие для вузов]/ Т. В. Сачук. - М.; СПб.; Нижний Новгород: Питер, 2009.

Шеховцева, Л.С. Формирование и моделирование стратегического целеполагания региона как субъекта экономического развития: дис. ... д-ра экон. наук : 08.00.05/ Лидия Семеновна Шеховцева ; науч. конс. А. И. Кибиткин; Федер. гос. образоват. учреждение , Рос. гос. ун-т им. И. Канта. - Калининград, 2008.

Трейси, Б. Сила бренда: искусство выделяться из толпы конкурентов и доминировать на рынке/ Брайан Трейси ; [пер. с англ. А. Науменко]. - Б.м.: Smart Book, 2008

Данилов, И. П. Конкурентоспособность регионов России (теоретические основы и методология)/ И. П. Данилов. - М.: Канон+: Реабилитация, 2007.

Семенова, Л. В. Методические особенности повышения конкурентоспособности предпринимательских структур в регионе (на примере гостиничного комплекса Калининградской области): дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05/ Людмила Валерьевна Семенова ; науч. рук. В. С. Корнеевец, науч. конс. В. В. Ивченко; Рос. гос. ун-т им. И. Канта. - Калининград, 2006.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
 Сайт для профессионалов гостиничного бизнеса <http://hotelier.pro/>
 Официальный сайт федерации рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>
 Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
<http://www.frontdesk.ru/>
 Портал гостиничного бизнеса <http://hotelline.ru/>
 Искусство гостеприимства <http://www.hotelexecutive.ru/>
 Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. <http://rha.ru>

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе»

Шифр: 43.04.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель (и):

Рыкун Галина Николаевна, старший преподаватель кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилова И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка.....	4
1.1. Наименование дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
1.3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы	5
1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....	6
3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	7
4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	7
4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины	7
4.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	9
4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	10
4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.....	13
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	14
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	15
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	15
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	17

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	18
--	-----------

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Наименование дисциплины: «Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе».

Цель дисциплины – комплексное изучение теоретических основ и практических аспектов осуществления гостиничной деятельности, а также выбора эффективной рыночной стратегии в условиях современной конкуренции на рынке средств размещения, а также профессиональная подготовка магистранта к работе на руководящих должностях в гостиничном предприятии (сети предприятий) в соответствии с профессиональным стандартом отрасли.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы	Результаты обучения по дисциплине
УК-6	<p>УК-6.1. Умеет проводить самоанализ и самооценку, определять направления повышения личной эффективности</p> <p>УК-6.2. Демонстрирует умение определять приоритеты собственной профессиональной деятельности, проводить их ранжирование</p> <p>УК-6.2. Применяет системное и критическое мышление для оценки путей и способов совершенствования собственной</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности реализации стратегии по повышению конкурентоспособности гостиничного предприятия в разрезе необходимых навыков для персонала, участвующего в этом процессе <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - проанализировать внутренние возможности персонала гостиницы для эффективной реализации стратегии повышения конкурентоспособности в гостиничном бизнесе <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - инструментарием для оценки потенциала сотрудников в аспекте способности реализации стратегии по повышению конкурентоспособности гостиничного предприятия

	<p>профессиональной деятельности УК-6.3. Умеет достигать поставленных личных профессиональных целей с учетом имеющихся ресурсов.</p>	
УК-4	<p>УК-4.1. Определяет особенности академического и профессионального делового общения, учитывает их в производственной или образовательной деятельности. УК-4.2. Эффективно применяет вербальные и невербальные средства взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках в производственной или образовательной деятельности. УК-4.3. Применяет современные информационные коммуникативные технологии при поиске и использовании необходимой информации в</p>	<p><i>Знать:</i> - особенности написания стратегии конкурентного развития предприятия на рынке <i>Уметь:</i> - провести диагностику гостиничного предприятия и определить его конкурентную нишу на рынке <i>Владеть:</i> - методиками стратегической оценки положения предприятия гостиничного бизнеса на рынке</p>

	процессе решения текущих и стратегических задач на государственном и иностранном (-ых) языках	
ПКС-2	<p>ПКС-2.1 Демонстрирует навыки формирования эффективной конкурентоспособной стратегии развития гостиничного комплекса с учетом территориальной специфики;</p> <p>ПКС-2.2. Умеет применять полученные знания для формирования гостиничного продукта на основе кластерного подхода, в том числе с учетом региональных особенностей.</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - методики стратегического анализа и оценки факторов среды для формирования конкурентоспособной стратегии развития в гостиничном бизнесе <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - сформировать конкурентоспособную стратегию (направления) развития гостиничного предприятия <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - инструментарием для разработки проектов по повышению конкурентоспособности предприятия в гостиничном бизнесе

1.3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе» представляет собой дисциплину вариативной части профессионального цикла (Б1.В.ДВ.02.01) дисциплин подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерской программы программе «Управление гостиничными комплексами».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Дисциплина изучается: на первом курсе во втором семестре. Форма отчетности - экзамен.

1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоёмкость дисциплины «Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе» составляет 4 зачётных единицы (144 академических часа), из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 48,35 академических часов (16 часов лекционных занятий, 20 часов практических занятий), ИКР- 0,25, 95,65 часов отводится на самостоятельную работу обучающихся).

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

- Материалы лекций
- Материалы практических занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенции
-----------------	------------------------

УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении магистрантами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение магистрантами необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций слушателями.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
Теоретические аспекты управления конкурентоспособностью предприятия в гостиничном бизнесе. Современные подходы к обеспечению конкурентоспособности гостиничного предприятия	УК-4	Опрос Дискуссия Кейсы	Оценочная дискуссия		Устно письменно
Стратегический анализ конкурентных сил отрасли. Концепция устойчивого конкурентного преимущества в гостиничной отрасли	УК-6 СУП-2	Дискуссия Кейсы	Дискуссия		устно письменно
Стратегии поведения гостиничного предприятия в условиях конкуренции. Конкурентное позиционирование предприятия на рынке гостиничных услуг	УК-4 УК-6	Опрос Кейсы		Презентация Опрос	Письменно Устно

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (УК-4, УК-6,) происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов
Когнитивный УК-4	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины: современные концепции и подходы к обеспечению конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.
Прикладной УК-6	Формирование представлений и умений, связанных особенностями анализа существующего конкурентного положения в гостиничном бизнесе предприятий размещения.

4.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий. Шкала оценивания представлена в следующей таблице.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Содержание критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
Низкий	- различает объекты изучения только в том виде, в каком они представлены	- способность различать явления и их последствия только при объяснении сути	- способность описать существующие конкурентные стратегии в гостиничном бизнесе
Средний	- может пересказать формулировку той или иной конкурентной стратегии; - магистрант не только воспроизводит формулировку какого-либо явления, но и может объяснить на примере из практической деятельности гостиничного предприятия	- обладает некоторой суммой нравственных, политических и др. знаний, но не использует в своих повседневных действиях; - понимает простейшие жизненные устои и ценности связанные со спецификой сервисной деятельности и гостиничного бизнеса	- знание основ обеспечения конкурентоспособного положения гостиничного предприятия: целей, принципов, методов и т. п., но нет способностей их применять; - способность осознания необходимости разработки какой-либо конкурентоспособной стратегии развития отеля
Высокий	- умеет применить полученные теоретические знания при выполнении заданий; - магистрант умеет творчески применять полученные теоретические знания на практике в новой нестандартной ситуации, переносить в нее уже изученные и усвоенные понятия, законы и закономерности	- наличие свойственных данному индивиду социально-моральных качеств личности и способности их проявления в конкретных жизненных и бизнес-ситуациях; - личность активно реализует себя в жизни, проявляет творческую инициативу, создает что-то новое, влияющие положительно или помогающие кому-либо	- умение решать профессиональные задачи, использовать полученные профессиональные знания в смоделированных или реальных бизнес-моделях, связанных с реальной деятельностью гостиничного предприятия на рынке; - умение творчески подойти к решению той или иной стратегической проблемы, составлять и внедрять инновационные эффективные планы по формированию конкурентоспособной стратегии развития гостиничного предприятия на рынке

4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые

для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

4.3.1 Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента. Тестовые задания размещены на портале тестирования pt.kantiana.ru. Ниже представлены примеры тестовых заданий.

1. Конкурентоспособность может быть:

- а) стратегической;
- б) фактической;
- в) тактической;
- г) операционной;
- д) потенциальной;
- е) прогнозной.

2. Закон конкуренции - это:

- а) объективный процесс «вымывания» с рынка некачественной продукции;
- б) динамика поведения изготовителей в условиях активизации их инновационной деятельности в координатах – удельная цена товара и время;
- в) объективный процесс вытеснения с данного рынка товаров неконкурентоспособных конкурентов;
- г) закономерность сменяемости моделей товаров на рынке.

3. Процесс конкуренции на рынке гостиничных услуг проходит в применении следующих методов:

- а) ценовой конкуренции;
- б) ценовой и неценовой конкуренции;
- в) на основе повышения качества товара, оптимизации его цены, повышения качества сервиса потребителей товаров или снижения эксплуатационных затрат;
- г) на основе комплексного применения всех перечисленных выше методов.

4. Стратегия в гостиничном бизнесе - это:

- а) перспективный план деятельности субъекта управления (средства размещения);
- б) долгосрочная программа;
- в) план намерений на будущее;
- г) совокупность разделов, документов, обеспечивающих достижение запланированных целей;

д) программа, план, генеральный курс средства размещения (объекта управления) по достижению им стратегических целей в любой области деятельности.

5. Проранжируйте факторы конкурентоспособности гостиничной услуги:

- а) цена гостиничной услуги;
- б) качество гостиничной услуги;
- в) качество процессов во внешней среде;
- г) качество процессов в средстве размещения;
- д) качество рекламы;
- е) брэнд средства размещения;
- ж) имидж средства размещения.

4.3.2. Итоговый контроль по дисциплине «Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе»

Итоговый контроль проводится в форме экзамена. Допуск к нему получают магистранты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях. Экзамен проходит в форме защиты собственного проекта, разработанного по выбранному на практических занятиях объекте исследования. Проект может быть как индивидуальный, так и групповой. Презентация должна полностью раскрывать поставленную проблемную задачу, содержать как анализ теоретических основ изучаемой проблемы, так и прикладные исследования, представленные как в российских, так и в зарубежных источниках. При групповом выполнении, каждый из магистрантов должен готовить отдельную часть проекта, которая потом независимо оценивается.

Критерии оценивания проекта представлены ниже.

Экзаменационная шкала

Итого баллов	5 – 4,75	4,5 - 4	3,75 – 3	2,75 - 0
Соответствует оценке	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно

Критерии оценивания ответа магистранта при защите проекта

№	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректнос	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках	1

	ть формулировок	и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; или ответ неправильный	0
2	Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	0
3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0
Максимальный балл за ответ			5

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (презентация);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе» требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки: 43.04.03 «Гостиничное дело» в форме экзамена.

Экзамен проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения экзамена - защита проекта (индивидуального или группового). Оценка выставляется по результатам защиты проекта по критериям, представленным в пункте 4.3.2.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и магистрантами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Шкала оценивания сформированности компетенций

«отлично, хорошо, удовлетворительно» выставляется магистранту, который освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть не ниже среднего (в соответствии с п. 4.3.2).

«неудовлетворительно» выставляется магистранту, который не освоил все этапы формирования компетенций в соответствии с пунктом 4.3.2, уровень сформированности низкий.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

Основная:

Яковлева-Чернышева, А. Ю. Кластерный подход к управлению развитием предпринимательских структур в рекреационной системе : монография / А.Ю. Яковлева-Чернышева. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 208 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-004779-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1238776> (дата обращения: 13.01.2022). — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная

Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса : учебное пособие / Д. Г. Брашнов. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 222 с. — ISBN 978-5-9765-1184-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119309> (дата обращения: 23.02.2021).

Дополнительная:

Дурович, А. П.

Маркетинг в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов/ А. П. Дурович. - Москва: ИНФРА-М, 2015. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 316 с.: ил. - (Высшее образование - бакалавриат). - Библиография: с. 309-310 (35 назв.). - Лицензия до 28.01.2020 г.. - Соответствует ФГОС (третьего поколения). - ISBN 978-5-16-009967-5. - ISBN 978-5-16-101583-4: 10000.00, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Наумов, В. Н.

Стратегический маркетинг [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ В. Н. Наумов. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 271, [1] с.: ил., табл. - (Высшее образование - магистратура). - (VENI-VIDI-VICI). - Библиогр.: с. 266-270 (104 назв.). - Лицензия до 23.06.2020 г.. - ISBN 978-5-16-009232-4. - ISBN 978-5-16-100519-4: 15100.00, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Литература для самостоятельного изучения

Абабков Ю. Н., Филиппова И. Г. Обеспечение конкурентоспособности предприятия туризма: учебник М. : ИНФРА-М, 2013.

Лифиц, И. М. Конкурентоспособность товаров и услуг: учеб. для бакалавров/ И. М. Лифиц; Рос. гос. торгово-экон. ун-т. - 3-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2013.

Резник, Г. А. Предпринимательская деятельность в вузе как фактор повышения его конкурентоспособности. Теоретические проблемы, реалии и перспективы/ Г. А. Резник. - М.: ИНФРА-М, 2012.

Медведев, В. П. Инновации как средство обеспечения конкурентоспособности организации/ В. П. Медведев; Всерос. акад. внеш. торговли, Ин-т междунар. экон. связей. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011.

Сачук, Т. В. Территориальный маркетинг. [Повышение качества территориального управления. Конкурентоспособность территории.

Реализация на уровне страны, региона, муниципального образования. Теория и практика] : [учеб. пособие для вузов]/ Т. В. Сачук. - М.; СПб.; Нижний Новгород: Питер, 2009.

Шеховцева, Л.С. Формирование и моделирование стратегического целеполагания региона как субъекта экономического развития: дис. ... д-ра экон. наук : 08.00.05/ Лидия Семеновна Шеховцева ; науч. конс. А. И. Кибиткин; Федер. гос. образоват. учреждение, Рос. гос. ун-т им. И. Канта. - Калининград, 2008.

Трейси, Б. Сила бренда: искусство выделяться из толпы конкурентов и доминировать на рынке/ Брайан Трейси ; [пер. с англ. А. Науменко]. - Б.м.: Smart Book, 2008

Данилов, И. П. Конкурентоспособность регионов России (теоретические основы и методология)/ И. П. Данилов. - М.: Канон+: Реабилитация, 2007.

Семенова, Л. В. Методические особенности повышения конкурентоспособности предпринимательских структур в регионе (на примере гостиничного комплекса Калининградской области): дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05/ Людмила Валерьевна Семенова ; науч. рук. В. С. Корнеев, науч. конс. В. В. Ивченко; Рос. гос. ун-т им. И. Канта. - Калининград, 2006.

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

Сайт для профессионалов гостиничного бизнеса <http://hotelier.pro/>

Официальный сайт федерации рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
<http://www.frontdesk.ru/>

Портал гостиничного бизнеса <http://hotelline.ru/>

Искусство гостеприимства <http://www.hotelexecutive.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. <http://rha.ru>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на определения, формулировки научные выводы и практические рекомендации по эффективному применению теоретических маркетинговых элементов в реальной деятельности отдельных субъектов гостиничного бизнеса. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Контроль качества усвоения материала может осуществляться как на лекциях, так и на практических занятиях. Работа над курсом в целом в течение семестра существенно влияет на успешность / неуспешность сдачи экзамена.

Практические занятия. На практических занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио, представленные полученные результатов на обсуждение в форме презентации.

Особенностью изучения дисциплины «Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе» является ее практикоориентированность, и наполнение теоретическим материалом, в соответствии с требованиями, предъявляемыми к руководителю гостиничного предприятия (заместителю руководителя) в рамках утвержденного профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц».

Рекомендации по составлению презентации проекта по дисциплине «Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе»

1. Использование визуальных эффектов презентации:

- 1) добавляет ясности и яркости выступлению;
- 2) помогает слушателям легче воспринимать информацию;
- 3) производит более сильное впечатление на аудиторию и вызывает больший интерес к выступлению;
- 4) увеличивает доверие к говорящему.

2. Планирование презентации:

- 1) продумайте выступление заранее;
- 2) определите, что необходимо проиллюстрировать с помощью PowerPoint: формулировки закономерностей, графики, таблицы, диаграммы, фактологический материал и т.д.;
- 3) напишите краткий тезисный конспект, которым можно использовать, демонстрируя слайды;
- 4) прорепетируйте заранее выступление с использованием презентации.

3. Использование цветовых эффектов:

- 1) используйте светлый текст на темном фоне;
- 2) используйте ограниченное количество цветов (2 - 3);
- 3) используйте один цвет для заголовков и другой цвет для текста;
- 4) используйте цвета постоянно;
- 5) избегайте кислотных цветов.

4. Использование пространства:

- 1) не пытайтесь поместить много материала на один слайд;
- 2) старайтесь ограничиться в каждом слайде шестью линиями текста;

5. Использование шрифта:

- 1) используйте шрифты, которые хорошо читаются (предпочтителен Times New Roman);

- 2) избегайте декоративных шрифтов;
- 3) не пишите весь текст большими буквами;
- 4) используйте ограниченное количество шрифтов (2 - 3);
- 5) используйте постоянно один размер шрифта для заголовка, подзаголовка, текста и т.д.;

6) используйте достаточно большой размер шрифта, чтобы его было ясно видно с экрана: 44 кегль для заголовков и 32 кегль для текста.

6. Использование анимации:

1) анимация позволяет манипулировать текстом и придает движение статичному материалу;

2) используйте анимацию с осторожностью, поскольку она может не совпадать с содержанием выступления.

7. Во время выступления:

1) выступление не должно быть простым чтением с экрана, оно должно дополнять и раскрывать ключевые моменты, представленные на слайдах;

2) поддерживайте зрительный контакт с аудиторией, когда показываете очередной слайд, используйте богатство интонаций;

3) не говорите, отвернувшись к экрану;

4) не закрывайте экран своим телом;

5) будьте готовы выступить без презентации в случае технических неполадок: распечатайте слайды в нужном количестве экземпляров.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных проектных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе» широко используются информационные технологии такие как:

- чтение лекций с использованием слайд-презентаций,
- проекты магистрантов с использованием слайдов;

Электронные учебники, находящиеся в читальном зале института рекреации, туризма и физической культуры, учебно-методические комплексы и презентации, размещенные на портале <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования pt.kantiana.ru для проверки знаний обучающихся

Электронные словари, базы данных, поисковые и справочные системы
lib.kantiana.ru

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Управление Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчратом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчратом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами

аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

Аудиторный фонд для преподавания дисциплины:

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
414	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23
204	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23
401	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«ФОРМИРОВАНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОГО
ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА
В УСЛОВИЯХ ЭКСКЛАВНОГО РЕГИОНА»**

Шифр: 43.04.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой туристического бизнеса, географии и пространственного планирования
Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от 02 февраля 2022 г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилова И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Формирование конкурентоспособного гостиничного продукта в условиях эксклавного региона».

Цель дисциплины – комплексное изучение теоретических основ и практических аспектов осуществления гостиничной деятельности в условиях ограниченного выбора ресурсов, особых геополитических условиях Калининградского региона, а также выбора эффективной рыночной стратегии в условиях сложившейся на рынке средств размещения конкуренции, а также профессиональная подготовка магистранта к работе на руководящих должностях в гостиничном предприятии (сети предприятий) в соответствии с профессиональным стандартом отрасли.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
<p>УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий</p>	<p>УК-1.1. Проводит исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды. УК-1.2. Критически анализирует проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия УК-1.3. Вырабатывает стратегию действий по устранению проблемных ситуаций</p>	<p><i>Знать:</i> научно-теоретических принципы и подходы к проведению стратегического и ситуационного анализа деятельности гостиничного комплекса в различных территориальных условиях <i>Уметь:</i> использовать результаты стратегического и ситуационного анализа в системе контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей, а также для формирования успешной стратегии эксклавного гостиничного продукта <i>Владеть:</i> навыками применения результатов стратегического и ситуационного анализа в системе контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей в особых геополитических условиях</p>
<p>УК-6 готов планировать, анализировать</p>	<p>УК-6.1. Умеет проводить самоанализ и самооценку,</p>	<p><i>Знать:</i> принципы применения результатов стратегического и ситуационного</p>

<p>и оценивать результаты деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей</p>	<p>определять направления повышения личной эффективности УК-6.2. Демонстрирует умение определять приоритеты собственной профессиональной деятельности, проводить их ранжирование УК-6.2. Применяет системное и критическое мышление для оценки путей и способов совершенствования собственной профессиональной деятельности УК-6.3. Умеет достигать поставленных личных профессиональных целей с учетом имеющихся ресурсов.</p>	<p>анализа деятельности гостиниц и других средств размещения для разработки и внедрения стандартов гостиничной деятельности <i>Уметь:</i> обосновывать применение полученных результатов стратегический и ситуационный анализ для обоснования стратегии развития гостиничного комплекса. <i>Владеть:</i> технологиями использования результатов стратегического и ситуационного анализа деятельности гостиниц и других средств размещения для разработки и внедрения стандартов гостиничной деятельности</p>
<p>ПКС-1 Способен провести анализ и оценку деятельности гостиничного комплекса</p>	<p>ПКС -1.1. Знает и эффективно применяет методы стратегического анализа деятельности гостиничного комплекса ПКС -1.2. способен адаптировать существующие подходы и исследовательские методики к региональной специфике индустрии гостеприимства</p>	<p><i>Знать:</i> методы и приемы проведения стратегического и ситуационного анализа деятельности гостиничного комплекса; <i>Уметь:</i> проводить стратегический и ситуационный анализ деятельности гостиничного комплекса <i>Владеть:</i> технологиями стратегического и ситуационного анализа процесса планирования и оценки результатов деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Формирование конкурентоспособного гостиничного продукта в условиях эксклавного региона» представляет собой базовую дисциплину подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерской программы программы «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Дисциплина изучается: на втором курсе в четвертом семестре. Форма отчетности - зачет.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
УК-1 УК-6 ПКС-1	Маркетинг в гостиничном бизнесе Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе Стратегическое управление доходами и бюджетирование в гостиничном бизнесе Экономика гостиничного рынка	Формирование конкурентоспособного гостиничного продукта в условиях эксклавного региона	Написание ВКР

4. Виды учебной работы по дисциплине

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

Общая трудоёмкость дисциплины «Формирование конкурентоспособного гостиничного продукта в условиях эксклавного региона» составляет 3 зачётных единицы (108 академических часов), из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 52,25 академических часов (12 часов лекционных занятий, 30 часов практических занятий), ИКР – 0,25 часа 55,75 часов отводится на самостоятельную работу обучающихся.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Блок 1. Особенности формирования конкурентоспособности гостиничного бизнеса эксклавного региона (на примере Калининградской области).

Блок 2. Перспективные поведенческие стратегии для гостиничного предприятия в условиях эксклава в зависимости от имеющихся ресурсов предприятия и отрасли.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

- Материалы лекций
- Материалы практических занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

Задание по самостоятельной работе оценивается по 4 критериям:

1) правильность и полнота содержания (в т. ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок);

2) фактологическая точность;

3) аргументированность

4) корректность оформления презентации.

По каждому критерию обучающийся может набрать максимально 1 балл, дополнительный балл обучающийся получает за умение работать с аудиторией (ораторское искусство). Таким образом, максимальная сумма баллов за презентацию по выбранной теме самостоятельной работы 5.

Критерии оценивания презентации по выбранной теме самостоятельной работы

№	Критерий	1 балл	0,75 балла	0,5 балла	0,25 балла	0 баллов
1	Правильность и полнота содержания (в т.ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов,	ответ правильный, полный, представленны все существенные характеристики объекта исследования и выводы, все формулировки и корректны	ответ правильный, в целом полный, но не представленна 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или есть незначитель	ответ в целом правильный и полный, но не представлены 2 существенные характеристики объекта исследования, и/или есть 1 некорректная, двусмысленная, расплывчатая формулировка	ответ в целом правильный, но неполный, не представлены 3 существенные характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второстепенных, и/или есть 2 некорректные,	ответ неправильный и/или неполный, представлены общие или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект

	корректность формулировок)	или есть незначительная погрешность в 1 формулировке	ные погрешности в 2 формулировках характеристики и/или выводов	в характеристике и/или выводах	двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах	исследования от других объектов, и/или есть 3 (и более) некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах, и/или выводы отсутствуют
2	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 незначительная фактическая неточность	фактических ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	допущены 2 фактические неточности и/или 1 негрубая фактическая ошибка	допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 2 негрубые фактические ошибки и/или количество фактического материала недостаточно	допущены 4 фактические неточности и/или 2 грубые фактические ошибки и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен
3	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет	ответ обоснован, но допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности или 1 негрубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 2 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или представлено псевдообоснование, в котором допущены 4 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 2 грубые ошибки
4	Корректность оформления презентации	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, учитывает все особенности	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, но есть незначительные	презентация в целом раскрывает суть исследования, но недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении	презентация в целом раскрывает суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном	презентация отсутствует или в целом не раскрывает суть исследования, грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или

		восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композиционные)	погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении	затрудняют восприятие фактического материала	м оформлении затрудняют восприятие фактического материала	композиционно м оформлении препятствуют пониманию фактического материала
Максимальный балл - 4						

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать

внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенции
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий
УК-6	готов планировать, анализировать и оценивать результаты деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей
ПКС-1	Способен провести анализ и оценку деятельности гостиничного комплекса

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении магистрантами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение магистрантами необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций слушателями.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
Особенности формирования конкурентоспособности гостиничного бизнеса эксклавного региона (на примере Калининградской области)	УК-1 УК-6 ПКС-1	Опрос Дискуссия Кейсы	Оценочная дискуссия		Устно письменно
Перспективные поведенческие стратегии для гостиничного предприятия в условиях эксклавноности в зависимости от имеющихся ресурсов предприятия и отрасли	УК-1 УК-6 ПКС-1	Дискуссия Кейсы	Дискуссия		устно письменно

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (УК-1, УК-2, ПКС-1) происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов
Когнитивный УК-1	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины: современные концепции и подходы к обеспечению конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.

Прикладной УК-2	Формирование представлений и умений, связанных особенностями анализа существующего конкурентного положения в гостиничном бизнесе предприятий размещения.
Демонстрационный ПКС-1	Формирование умений, связанных с разработкой стратегии развития предприятия с целью создания (обеспечения) конкурентного положения в гостиничном бизнесе

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий. Шкала оценивания представлена в следующей таблице.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Содержание критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
Низкий	- различает объекты изучения только в том виде, в каком они представлены	- способность различать явления и их последствия только при объяснении сути	- способность описать существующие конкурентные стратегии в гостиничном бизнесе
Средний	- может пересказать формулировку той или	- обладает некоторой суммой нравственных,	- знание основ обеспечения

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
	<p>иной конкурентной стратегии;</p> <p>- магистрант не только воспроизводит формулировку какого-либо явления, но и может объяснить на примере практической деятельности гостиничного предприятия</p>	<p>политических и др. знаний, но не использует в своих повседневных действиях;</p> <p>- понимает простейшие жизненные устои и ценности связанные со спецификой сервисной деятельности и гостиничного бизнеса</p>	<p>конкурентоспособного положения гостиничного предприятия: целей, принципов, методов и т. п., но нет способностей их применять;</p> <p>- способность осознания необходимости разработки какой-либо конкурентоспособной стратегии развития отеля</p>
Высокий	<p>- умеет применить полученные теоретические знания при выполнении заданий;</p> <p>- магистрант умеет творчески применять полученные теоретические знания на практике в новой нестандартной ситуации, переносить в нее уже изученные и усвоенные понятия, законы и закономерности</p>	<p>- наличие свойственных данному индивиду социально-моральных качеств личности и способности их проявления в конкретных жизненных и бизнес-ситуациях;</p> <p>- личность активно реализует себя в жизни, проявляет творческую инициативу, создает что-то новое, влияющие положительно или помогающие кому-либо</p>	<p>- умение решать профессиональные задачи, использовать полученные профессиональные знания в смоделированных или реальных бизнес-моделях, связанных с реальной деятельностью гостиничного предприятия на рынке;</p> <p>- умение творчески подойти к решению той или иной стратегической проблемы, составлять и внедрять инновационные эффективные планы по формированию конкурентоспособной стратегии развития гостиничного предприятия на рынке</p>

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента. Тестовые задания размещены на портале тестирования brs.kanti-ana.ru. Ниже представлены примеры тестовых заданий.

1. Конкурентоспособность может быть:

- а) стратегической;
- б) фактической;
- в) тактической;
- г) операционной;
- д) потенциальной;
- е) прогнозной.

2. Закон конкуренции - это:

- а) объективный процесс «вымывания» с рынка некачественной продукции;
- б) динамика поведения изготовителей в условиях активизации их инновационной деятельности в координатах – удельная цена товара и время;
- в) объективный процесс вытеснения с данного рынка товаров неконкурентоспособных конкурентов;
- г) закономерность сменяемости моделей товаров на рынке.

3. Процесс конкуренции на рынке гостиничных услуг проходит в применении следующих методов:

- а) ценовой конкуренции;
- б) ценовой и неценовой конкуренции;
- в) на основе повышения качества товара, оптимизации его цены, повышения качества сервиса потребителей товаров или снижения эксплуатационных затрат;
- г) на основе комплексного применения всех перечисленных выше методов.

4. Стратегия в гостиничном бизнесе - это:

- а) перспективный план деятельности субъекта управления (средства размещения);
- б) долгосрочная программа;
- в) план намерений на будущее;
- г) совокупность разделов, документов, обеспечивающих достижение запланированных целей;
- д) программа, план, генеральный курс средства размещения (объекта управления) по достижению им стратегических целей в любой области деятельности.

5. Проранжируйте факторы конкурентоспособности гостиничной услуги:

- а) цена гостиничной услуги;
- б) качество гостиничной услуги;

- в) качество процессов во внешней среде;
- г) качество процессов в средстве размещения;
- д) качество рекламы;
- е) брэнд средства размещения;
- ж) имидж средства размещения.

4.3.2. Итоговый контроль по дисциплине «Формирование конкурентоспособного гостиничного продукта в условиях эксклавного региона»

Итоговый контроль проводится в форме зачета. Допуск к нему получают магистранты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях. Зачет проходит в форме защиты собственного проекта, разработанного по выбранному на практических занятиях объекте исследования. Проект может быть как индивидуальный, так и групповой. Презентация должна полностью раскрывать поставленную проблемную задачу, содержать как анализ теоретических основ изучаемой проблемы, так и прикладные исследования, представленные как в российских, так и в зарубежных источниках. При групповом выполнении, каждый из магистрантов должен готовить отдельную часть проекта, которая потом независимо оценивается.

Критерии оценивания проекта представлены ниже.

Экзаменационная шкала

Итого баллов	5 – 4,75	4,5 - 4	3,75 – 3	2,75 - 0
Соответствует оценке	Зачтено	Зачтено	Не зачтено	Не зачтено

Критерии оценивания ответа магистранта при защите проекта

№	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	1
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; или ответ неправильный	0
2	Полнота содержания	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1

	я, наличие сущностны х характерис тик описываем ого явления	ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 сущностные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 сущностные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	0
3	Фактологи ческая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументи рованность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0
Максимальный балл за ответ			5

8.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (презентация);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков

по дисциплине «Маркетинг гостиничном бизнесе» требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки: 43.04.03 «Гостиничное дело» в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета защита проекта. Оценка по результатам зачета – «зачтено», «незачтено».

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).

2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и магистрантами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Шкала оценивания сформированности компетенций

«зачтено» выставляется магистранту, который освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть не ниже среднего.

«незачтено» выставляется магистранту, который не освоил все этапы формирования компетенций в соответствии с пунктом 4.3.2, уровень сформированности низкий.

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий</i>	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в	<i>Включает нижестоящий уровень. Способность собирать,</i>	хорошо		71-85

	более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения			
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

Кощев, Д. А. Проектирование туристских кластеров: системно-агломерационный подход : монография / Д.А. Кощев, О.Ю. Исопескуль. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 326 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1019221. - ISBN 978-5-16-015195-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1842508> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная

Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса : учебное пособие / Д. Г. Брашнов. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 222 с. — ISBN 978-5-9765-1184-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119309> (дата обращения: 23.02.2021).

Литература для самостоятельного изучения:

Стратегии развития туризма в Калининградской области: проблемы и перспективы: монография. М. : РУСАЙНС, 2016. 170 с.

Абабков Ю. Н., Филиппова И. Г. Обеспечение конкурентоспособности предприятия туризма: учебник М. : ИНФРА-М, 2013.

Лифиц, И. М. Конкурентоспособность товаров и услуг: учеб. для бакалавров/ И. М. Лифиц; Рос. гос. торгово-экон. ун-т. - 3-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2013.

Резник, Г. А. Предпринимательская деятельность в вузе как фактор повышения его конкурентоспособности. Теоретические проблемы, реалии и перспективы/ Г. А. Резник. - М.: ИНФРА-М, 2012.

Медведев, В. П. Инновации как средство обеспечения конкурентоспособности организации/ В. П. Медведев; Всерос. акад. внеш. торговли, Ин-т междунар. экон. связей. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011.

Сачук, Т. В. Территориальный маркетинг. [Повышение качества территориального управления. Конкурентоспособность территории. Реализация на уровне страны, региона, муниципального образования. Теория и практика] : [учеб. пособие для вузов]/ Т. В. Сачук. - М.; СПб.; Нижний Новгород: Питер, 2009.

Шеховцева, Л.С. Формирование и моделирование стратегического целеполагания региона как субъекта экономического развития: дис. ... д-ра экон. наук : 08.00.05/ Лидия Семеновна Шеховцева ; науч. конс. А. И. Кибиткин; Федер. гос. образоват. учреждение , Рос. гос. ун-т им. И. Канта. - Калининград, 2008.

Трейси, Б. Сила бренда: искусство выделяться из толпы конкурентов и доминировать на рынке/ Брайан Трейси ; [пер. с англ. А. Науменко]. - Б.м.: Smart Book, 2008

Данилов, И. П. Конкурентоспособность регионов России (теоретические основы и методология)/ И. П. Данилов. - М.: Канон+: Реабилитация, 2007.

Семенова, Л. В. Методические особенности повышения конкурентоспособности предпринимательских структур в регионе (на примере гостиничного комплекса Калининградской области): дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05/ Людмила Валерьевна Семенова ; науч. рук. В. С. Корнеев, науч. конс. В. В. Ивченко; Рос. гос. ун-т им. И. Канта. - Калининград, 2006.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

Сайт для профессионалов гостиничного бизнеса <http://hotelier.pro/>

Официальный сайт федерации рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

Портал гостиничного бизнеса <http://hotelline.ru/>

Искусство гостеприимства <http://www.hotelexecutive.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. <http://rha.ru>

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Экономика гостиничного бизнеса»

Шифр: 43.04.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель (и): : Корнеев Валентин Сергеевич, профессор доцент кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	5
3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	6
4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	6
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	13
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	14
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	14
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	17
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	17

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Наименование дисциплины: «Экономика гостиничного бизнеса».

Цель дисциплины - формирование конкурентоспособного специалиста, адаптированного к реальным условиям экономического развития туризма и индустрии гостеприимства на национальном и международном рынках, а также профессиональная подготовка магистранта к работе на руководящих должностях в гостиничном предприятии (сети предприятий) в соответствии с профессиональным стандартом отрасли.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компет енции	Результаты освоения образовательной программы	Результаты обучения по дисциплине
УК-1	<p>УК-1.1. Проводит исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды.</p> <p>УК-1.2. Критически анализирует проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия</p> <p>УК-1.3. Вырабатывает стратегию действий по устранению проблемных ситуаций</p>	<p><i>Знать</i> законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг, основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия.</p> <p><i>Уметь</i> формулировать миссию и цели развития гостиничного комплекса, отражающие интересы собственников, заинтересованных сторон.</p> <p><i>Владеть</i> навыками выявления проблем и тенденций развития гостиничного бизнеса.</p>
УК-2	<p>УК-2.1. Определяет цель и задачи проекта.</p> <p>УК-2.2. Разрабатывает стратегические решения по реализации проекта, исходя из требований нормативных правовых актов, имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>УК-2.3. Определяет виды работ и распределяет их между участниками проекта</p> <p>УК-2.4. Проводит презентацию бизнес-идеи и результаты реализации проекта</p>	<p><i>Знать</i> базовые принципы и закономерности эффективной коммуникации; основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса.</p> <p><i>Уметь</i> анализировать информацию, касающуюся главных потребностей партнера, с учетом национальных и корпоративных особенностей.</p> <p><i>Владеть</i> навыками оценки эффективности коммуникативного процесса, методиками стратегического анализа и оценки динамики факторов внешней и внутренней среды.</p>

1.3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина "Экономика гостиничного бизнеса" представляет собой факультативную дисциплину по выбору (ФТД.В.01) дисциплин подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерской программы программе «Управление гостиничными комплексами».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Дисциплина изучается: на первом курсе во втором семестре. Форма отчетности - зачет.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
УК-1	Формирование и совершенствование гостиничного продукта	"Экономика гостиничного бизнеса"	Инновационные конкурентные стратегии гостиничного комплекса
УК-2	Маркетинг в гостиничном бизнесе		Модуль инновационных и коммуникационных технологий управления в гостиничном бизнесе

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

- Материалы лекций
- Материалы практических занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

В структуре самостоятельной работы предусмотрены: написание реферата, участие в научных мероприятиях (семинарах, конференциях и др.), конспектирование и реферирование первоисточников, разработка и публичное представление презентации по выбранной тематике.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенции
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении магистрантами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой темучебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение магистрантами необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций слушателями.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
Экономические условия осуществления предпринимательства в гостиничном бизнесе	УК-1 УК-2	Дискуссия	Дискуссия	Опрос	письменно
Экономический анализ финансового состояния и результатов финансово-хозяйственной деятельности гостиничных предприятий	УК-1 УК-2	Дискуссия	Дискуссия	Тестирование	устно письменно
Организационно-экономические формы предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе	УК-1 УК-2	Дискуссия	Дискуссия	Презентация	устно письменно

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (УК-1, УК-2,) происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов
Когнитивный УК-1	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины: современные концепции развития мирового гостиничного хозяйства.

Демонстрационный УК-2,	Формирование умений, связанных с выявлением особенностей развития гостиничного бизнеса в современных условиях и разработкой инновационных предложений по развитию гостиничного бизнеса в конкретных национальных условиях.
------------------------	--

4.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий. Шкала оценивания представлена в следующей таблице.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Содержание критериев оценивания компетенций
на различных этапах их формирования

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
Низкий	- различает объекты изучения только в том виде, в каком они представлены	- способность различать явления и их последствия только при объяснении сути	- способность только отличить проблему развития гостиничного бизнеса от любой другой, определить необходимый инструментарий для ее решения
Средний	- может пересказать формулировку гостиничной концепции; - магистрант не только воспроизводит формулировку какого-либо явления, но и может объяснить на примере практической деятельности	- обладает некоторой суммой нравственных, политических и др. знаний, но не использует в своих повседневных действиях; - понимает простейшие жизненные устои и ценности связанные со спецификой сервисной деятельности и гостиничного бизнеса	- знание рыночных основ деятельности гостиничного предприятия: целей, принципов, методов и т.п., но нет способностей их применять; - способность осознания необходимости разработки какой-либо стратегии развития гостиничного предприятия
Высокий	- умеет применить полученные теоретические знания при выполнении заданий; - магистрант умеет творчески применять полученные теоретические знания на практике в новой нестандартной ситуации, переносить в нее уже изученные и усвоенные понятия, законы и закономерности	- наличие свойственных данному индивиду социально-моральных качеств личности и способности их проявления в конкретных жизненных и бизнес-ситуациях; - личность активно реализует себя в жизни, проявляет творческую инициативу, создает что-то новое, влияющие положительно или помогающие кому-либо	- умение решать профессиональные задачи, использовать полученные профессиональные знания в смоделированных или реальных бизнес-моделях, связанных с реальной деятельностью гостиничного предприятия на рынке; - умение творчески подойти к решению той или иной стратегической проблемы, разрабатывать и внедрять инновационные технологии

4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые

для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

4.3.1 Практические задания для самоконтроля

Наименование темы	Тематика практических заданий
Экономические условия осуществления предпринимательства в гостиничном бизнесе	Особенности гостиничного продукта как части туристского продукта. Основные цели и проблемы экономики гостиничного предприятия. Характеристика регионального туристского рынка и его влияние на гостиничный бизнес. Факторы туристского спроса в гостиничном бизнесе. Экономические ресурсы, используемые в гостиничной деятельности. Развитие гостиничного бизнеса по выделенным странам и регионам с точки зрения экономических теорий развития туристского рынка.
Экономический анализ финансового состояния и результатов финансово-хозяйственной деятельности гостиничных предприятий	Инновационные подходы в современной практике анализа развития гостиничной деятельности. Значение финансово-экономического анализа деятельности гостиничного предприятия. Виды и методы финансово-экономического анализа. Экономический анализ для внутреннего использования (оценка состояния и планирование деятельности). Экономический анализ для внешнего использования. Использование результатов анализа при разработке прогнозов развития гостиничного бизнеса. Проведение сравнительного анализа по эффективности развития гостиничного бизнеса по выбранным странам и регионам.
Организационно-экономические формы предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе	Направления кооперации в туризме и гостиничном бизнесе. Вертикальная и горизонтальная интеграция. Диверсификация и конгломерация. Организационно-экономические формы предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе. Виды консорциумов. Концессионные соглашения. Таймшер. Контракты на управление. Франчайзинговые отношения. Виды франчайзинга и его развитие в гостиничном бизнесе.

4.3.2. Итоговый контроль по дисциплине "Экономика гостиничного бизнеса"

Итоговый контроль проводится в форме экзамена. Допуск к нему получают магистранты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях. Зачет проходит в форме защиты собственного проекта, разработанного по выбранному на практических занятиях объекте исследования. Проект может быть как индивидуальный, так и групповой. Презентация должна полностью раскрывать поставленную проблемную задачу, содержать как анализ теоретических основ изучаемой проблемы, так и прикладные исследования, представленные как в российских, так и в зарубежных источниках. При групповом выполнении, каждый из магистрантов должен готовить отдельную часть проекта, которая потом независимо оценивается.

Критерии оценивания проекта представлены ниже.

Экзаменационная шкала

Итого баллов	5 – 4,75	4,5 - 4	3,75 – 3	2,75 - 0
Соответствует оценке	Зачтено	Зачтено	Не зачтено	Не зачтено

Критерии оценивания ответа магистранта при защите проекта

	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	1
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; или ответ неправильный	0
2	Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	0
3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0
Максимальный балл за ответ			5

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (презентация);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине "Экономика гостиничного бизнеса" требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки: 43.04.03 «Гостиничное дело» в форме экзамена.

Экзамен проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения экзамена защита проекта, результаты тестирования. Оценка по результатам экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и магистрантами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

Основная:

Абдукаримов, И. Т. Анализ финансового состояния и финансовых результатов предпринимательских структур : учебное пособие / И. Т. Абдукаримов, М. В. Беспалов. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 214 с. — (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-006404-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1841696> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

в) дополнительная литература

1. Морозов, М. А. Экономика организации туризма [Электронный ресурс]: учеб. для акад. бакалавриата / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - 5-е изд., испр. и доп.

- Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 290 с. - (Университеты России). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/F4B33787-BDD1-40FD-B48F-FBC5C67BE604>

2. Проектирование гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учеб.-метод. комплекс/ М-во образования и науки РФ, Балт. федер. ун-т им. И. Канта, Ин-т рекреации, туризма и физ. культуры; [сост. И. М. Артемова]. - Калининград: БФУ им. И. Канта, 2015 on-line, 228 с.: ил., фот., табл. - Бессрочная лицензия.

3. Романов, М. С. Анализ в организациях туристско-рекреационного комплекса: учебное пособие / М. С. Романов; М-во образования и науки РФ, Сочин. гос. ун-т. - Сочи: СГУ, 2017. - 1 on-line, 78 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/147773>. - Режим доступа: по подписке. - Лицензия до 25.12.2021. - Б. ц. - Текст: электронный.

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

Федеральная служба государственной статистики. URL:<http://www.gks.ru>

Всемирная туристическая организация. URL:<http://www.unwto.org>

Российский союз туриндустрии. www.rostourunion.ru

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

Сайт для профессионалов гостиничного бизнеса <http://hotelier.pro/>

Официальный сайт федерации рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
<http://www.frontdesk.ru/>

Портал гостиничного бизнеса <http://hotelline.ru/>

Искусство гостеприимства <http://www.hotelexecutive.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. <http://rha.ru>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на определения, формулировки научных выводы и практические рекомендации по эффективному применению теоретических маркетинговых элементов в реальной деятельности отдельных субъектов гостиничного бизнеса. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Контроль качества усвоения материала может осуществляться как на лекциях, так и на практических занятиях. Работа над курсом в целом в течение семестра существенно влияет на успешность /неуспешность сдачи экзамена.

Практические занятия. На практических занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, выработка

индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио, представленные полученных результатов на обсуждение в форме презентации.

Особенностью изучения дисциплины "Экономика гостиничного бизнеса" является ее практикоориентированность, и наполнение теоретическим материалом, в соответствии с требованиями, предъявляемыми к руководителю гостиничного предприятия (заместителю руководителя) в рамках утвержденного профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц».

Рекомендации по составлению презентации проекта по дисциплине "Экономика гостиничного бизнеса"

1. Использование визуальных эффектов презентации:

- 1) добавляет ясности и яркости выступлению;
- 2) помогает слушателям легче воспринимать информацию;
- 3) производит более сильное впечатление на аудиторию и вызывает больший интерес к выступлению;
- 4) увеличивает доверие к докладчику.

2. Планирование презентации:

- 1) продумайте выступление заранее;
- 2) определите, что необходимо проиллюстрировать с помощью PowerPoint: формулировки закономерностей, графики, таблицы, диаграммы, фактологический материал и т.д.;
- 3) напишите краткий тезисный конспект, которым можно использовать, демонстрируя слайды;
- 4) прорепетируйте заранее выступление с использованием презентации.

3. Использование цветовых эффектов:

- 1) используйте светлый текст на темном фоне;
- 2) используйте ограниченное количество цветов (2 - 3);
- 3) используйте один цвет для заголовков и другой цвет для текста;
- 4) используйте цвета постоянно;
- 5) избегайте кислотных цветов.

4. Использование пространства:

- 1) не пытайтесь поместить много материала на один слайд;
- 2) старайтесь ограничиться в каждом слайде шестью линиями текста;

5. Использование шрифта:

- 1) используйте шрифты, которые хорошо читаются (предпочтителен TimesNewRoman);
- 2) избегайте декоративных шрифтов;
- 3) не пишите весь текст большими буквами;
- 4) используйте ограниченное количество шрифтов (2 - 3);
- 5) используйте постоянно один размер шрифта для заголовка, подзаголовка, текста и т.д.;

б) используйте достаточно большой размер шрифта, чтобы его было ясно видно с экрана: 44 кегль для заголовков и 32 кегль для текста.

6. Использование анимации:

1) анимация позволяет манипулировать текстом и придает движение статичному материалу;

2) используйте анимацию с осторожностью, поскольку она может не совпадать с содержанием выступления.

7. Во время выступления:

1) выступление не должно быть простым чтением с экрана, оно должно дополнять и раскрывать ключевые моменты, представленные на слайдах;

2) поддерживайте зрительный контакт с аудиторией, когда показываете очередную слайд, используйте богатство интонаций;

3) не говорите, отвернувшись к экрану;

4) не закрывайте экран своим телом;

5) будьте готовы выступить без презентации в случае технических неполадок: распечатайте слайды в нужном количестве экземпляров.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных проектных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине "Экономика гостиничного бизнеса" широко используются информационные технологии такие как:

- чтение лекций с использованием слайд-презентаций,
- проекты магистрантов с использованием слайдов;

Электронные учебники, находящиеся в читальном зале института рекреации, туризма и физической культуры, учебно-методические комплексы и презентации, размещенные на портале <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования pt.kantiana.ru для проверки знаний обучающихся

Электронные словари, базы данных, поисковые и справочные системы lib.kantiana.ru

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.

Для материально-технического обеспечения дисциплины "Экономика гостиничного бизнеса" используются: аудитории корпуса №28.

Библиотека Университета обеспечена в полном объеме учебной, методической и научной литературой. На сайте библиотеки можно получить информацию и доступ к научной периодике, реферативным и наукометрическим базам данных, электронным книгам, иным необходимым ресурсам. Сайт библиотеки - lib.kantiana.ru.

При организации и проведении занятий используются следующие технические средства: проекторы, видеопроекторы, ноутбуки.

Электронные ресурсы университета (локальная сеть, Internet).

Справочные правовые системы «Гарант», «КонсультантПлюс».

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчратом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчратом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

Аудиторный фонд для преподавания дисциплины:

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
410	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23
205	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«ИННОВАЦИОННЫЕ КОРПОРАТИВНЫЕ
И ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ СТРАТЕГИИ
ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА»»**

Шифр 43.04.03

направление подготовки **Гостиничное дело**

профиль подготовки **Менеджмент в гостиничном
бизнесе**

Квалификация (профиль) выпускника **магистр**

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Инновационные корпоративные и функциональные стратегии гостиничного комплекса».

Цель дисциплины - сформировать навыки разработки инновационных корпоративных и функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих устойчивое развитие гостиничного комплекса, а также профессиональная подготовка магистранта к работе на руководящих должностях в гостиничном предприятии (сети предприятий) в соответствии с профессиональным стандартом отрасли.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
<p>УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий</p>	<p>УК-1.1. Проводит исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды. УК-1.2. Критически анализирует проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия УК-1.3. Вырабатывает стратегию действий по устранению проблемных ситуаций</p>	<p><i>Знать:</i> - формы статистической, финансовой и другой отчетности в гостиничном сервисе; - технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства. <i>Уметь:</i> - анализировать проблемы деятельности гостиницы и предлагать комплексные решения выявленных проблем. <i>Владеть:</i> - методиками стратегического анализа и оценки динамики факторов внешней и внутренней среды; - навыками выявления проблем развития гостиничного комплекса.</p>
<p>ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение</p>	<p>ОПК-1.1. Знает методы формирования технологической концепции организаций размещения и общественного питания ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><i>Знать:</i> - законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; - основы стратегического менеджмента; - принципы организации деятельности гостиниц. <i>Уметь:</i></p>

технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания	- формировать конкурентоспособные стратегии развития гостиничного комплекса. <i>Владеть:</i> - навыками разработки и реализации инновационных корпоративных и функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих устойчивое развитие гостиничного комплекса.
ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ОПК-2.1. Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-2.3. Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p><i>Знать:</i> - законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; - основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса; - принципы организации деятельности гостиниц.</p> <p><i>Уметь:</i> - организовывать процесс стратегического управления гостиниц и иных средств размещения.</p> <p><i>Владеть:</i> - методиками оценки соответствия гостиничного комплекса генеральной стратегии развития гостиницы (миссии)</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Инновационные корпоративные и функциональные стратегии гостиничного комплекса» представляет собой дисциплину базовой части профессионального цикла (Б1.О.02.02) дисциплин подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерской программы «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Дисциплина изучается: на втором курсе в третьем семестре. Форма отчетности - зачет.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
УК-1	Маркетинг в гостиничном бизнесе. Стратегический менеджмент гостиничного комплекса.	Инновационные корпоративные и функциональные стратегии гостиничного комплекса	Основы моделирования прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса
ОПК-1	Нормативно-правовое регулирование деятельности гостиничного бизнеса.		Современные проблемы и инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса
ОПК-2	Формирование и совершенствование гостиничного продукта. Нормативно-правовое регулирование деятельности гостиничного бизнеса		Научно-исследовательская работа. Стратегический и ситуационный анализ деятельности гостиничного комплекса

4. Виды учебной работы по дисциплине

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

Общая трудоёмкость дисциплины «Инновационные корпоративные и функциональные стратегии гостиничного комплекса» составляет 4 зачётных единицы (144 академических часа), из них на контактную работу

обучающихся с преподавателем отводится 52,25 академических часов (8 часов лекционных занятий, 32 часов практических занятий, ИКР- 0,25, 91,75 часа отводится на самостоятельную работу обучающихся).

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Блок 1. Особенности применения стратегического менеджмента в гостиничном бизнесе.

Блок 2. Разработка инновационных корпоративных и функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих устойчивое развитие гостиничного комплекса.

Блок 3. Реализация инновационных корпоративных и функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих устойчивое развитие гостиничного комплекса

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

- Материалы лекций
- Материалы практических занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

Задание по самостоятельной работе оценивается по 4 критериям:

1) правильность и полнота содержания (в т. ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок);

2) фактологическая точность;

3) аргументированность

4) корректность оформления презентации.

По каждому критерию обучающийся может набрать максимально 1 балл, дополнительный балл обучающийся получает за умение работать с аудиторией (ораторское искусство). Таким образом, максимальная сумма баллов за презентацию по выбранной теме самостоятельной работы 5.

Критерии оценивания презентации по выбранной теме самостоятельной работы

№	Критерий	1 балл	0,75 балла	0,5 балла	0,25 балла	0 баллов
1	Правильность и полнота	ответ правильный, полный,	ответ правильный, в целом	ответ в целом правильный и полный, но не	ответ в целом правильный, но неполный, не	ответ неправильный и/или

	содержания (в т.ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок)	представлены все существенные характеристики объекта исследования и выводы, все формулировки и корректны или есть незначительная погрешность в 1 формулировке	полный, но не представлен а 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или есть незначительные погрешности в 2 формулировках характеристики и/или выводов	представлены 2 существенные характеристики объекта исследования, и/или есть 1 некорректная, двусмысленная, расплывчатая формулировка в характеристике и/или выводах	представлены 3 существенные характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второстепенных, и/или есть 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах	неполный, представлены общие или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект исследования от других объектов, и/или есть 3 (и более) некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах, и/или выводы отсутствуют
2	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 незначительная фактическая неточность	фактических ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	допущены 2 фактические неточности и/или 1 негрубая фактическая ошибка	допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 2 негрубые фактические ошибки и/или количество фактического материала недостаточно	допущены 4 фактические неточности и/или 2 грубые фактические ошибки и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен
3	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет	ответ обоснован, но допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности или 1 негрубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 2 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или представлено псевдообоснование, в котором допущены 4 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 2 грубые ошибки

4	Корректность оформления презентации и	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, учитывает все особенности восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композиционные)	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, но есть незначительные погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении	презентация в целом раскрывает суть исследования, но недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация в целом раскрывает суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация отсутствует или в целом не раскрывает суть исследования, грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении препятствуют пониманию фактического материала
Максимальный балл - 4						

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной

части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенции

УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий
ОПК-1	Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-2	Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении магистрантами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение магистрантами необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций слушателями.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
Особенности применения стратегического менеджмента в гостиничном бизнесе	УК-1	Опрос	Контрольная работа		письменно
Разработка инновационных корпоративных и функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих устойчивое развитие гостиничного комплекса.	ОПК-2 ОПК-1	Дискуссия	Дискуссия		устно письменно

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
Реализация инновационных корпоративных и функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих устойчивое развитие гостиничного комплекса.	УК-1 ОПК-2 ОПК-1	Опрос		Презентация Опрос	Устно

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (УК-1, ОПК-1, ОПК-2) происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов
Когнитивный УК-1	Ознакомление с формами статистической, финансовой и другой отчетности в гостиничном сервисе и технологиями маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства
Прикладной УК-1	Формирование представлений и умений, связанных анализом проблем деятельности гостиницы и разработкой комплексных решений выявленных проблем
Демонстрационный УК-1	Формирование умений, связанных с методиками стратегического анализа и оценки динамики факторов внешней и внутренней среды.
Когнитивный ОПК-1	Ознакомление с законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг, изучение основ стратегического менеджмента.
Прикладной ОПК-1	Формирование представлений и умений, связанных с формированием конкурентоспособных стратегии развития гостиничного комплекса

Демонстрационный ОПК-1	Формирование умений, связанных с навыками разработки и реализации инновационных корпоративных и функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих устойчивое развитие гостиничного комплекса
Когнитивный ОПК-2	Ознакомление с законодательством Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; изучение основ стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса; принципами организации деятельности гостиниц.
Прикладной ОПК-2	Формирование представлений и умений, связанных с организацией работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.
Демонстрационный ОПК-2	Формирование умений, связанных с методиками оценки соответствия гостиничного комплекса системы классификации гостиниц и иных средств размещения.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий. Шкала оценивания представлена в следующей таблице.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок

5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны
---	-------------------------------------	-----------	------------------------	-----------------------------

Содержание критериев оценивания компетенций
на различных этапах их формирования

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
Низкий	- различает объекты изучения только в том виде, в каком они представлены	- способность различать явления и их последствия только при объяснении сути	- способность только отличить управленческую проблему (задачу) от любой другой, определить необходимый инструментарий для ее решения
Средний	- может пересказать формулировку той или иного понятия стратегического менеджмента; - магистрант не только воспроизводит формулировку какого-либо явления, но и может объяснить на примере из практической деятельности гостиничного предприятия	- обладает некоторой суммой нравственных, политических и др. знаний, но не использует в своих повседневных действиях; - понимает простейшие жизненные устои и ценности связанные со спецификой сервисной деятельности и гостиничного бизнеса	- знание управленческих основ деятельности гостиничного предприятия: целей, принципов, методов и т.п., но нет способностей их применять; - способность осознания необходимости разработки какой-либо стратегии развития отеля
Высокий	- умеет применить полученные теоретические знания при выполнении заданий; - магистрант умеет творчески применять полученные теоретические знания на практике в новой нестандартной ситуации, переносить в нее уже изученные и усвоенные понятия, законы и закономерности	- наличие свойственных данному индивиду социально-моральных качеств личности и способности их проявления в конкретных жизненных и бизнес-ситуациях; - личность активно реализует себя в жизни, проявляет творческую инициативу, создает что-то новое, влияющие положительно или помогающие кому-либо	- умение решать профессиональные задачи, использовать полученные профессиональные знания в смоделированных или реальных бизнес-моделях, связанных с реальной деятельностью гостиничного предприятия на рынке; - умение творчески подойти к решению той или иной стратегической проблемы, составлять и внедрять инновационные эффективные стратегии развития гостиничного комплекса.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента. Тестовые задания размещены на портале тестирования pt.kantiana.ru. Ниже представлены примеры тестовых заданий.

1. Какие из перечисленных факторов повлияли на формирование современных концепций развития гостиничных корпораций:
А) глобализация торговли;
Б) демографические изменения;
В) экономические изменения в мире;
Г) технический прогресс;
Д) все перечисленное выше.

2. Какую стратегию развития применяет гостиничное предприятие, если различает свой продукт по ценам, типу или структуре услуг:
А) стратегию расширения;
Б) стратегию специализации;
В) стратегию классификации продукта;
Г) стратегию инновации.

3. Стратегия, направленная на дифференциацию услуги, придание отличительных особенностей в виде имиджа, торговой марки, называется по М. Портеру, стратегией:
А) «снятие сливок»;
Б) следования за лидером;
В) фокусирования;
Г) индивидуализации.

4. Стратегия, направленная на жесткий контроль над затратами, их минимизации называется по М. Портеру, стратегией:
А) лидерство по затратам;
Б) следования за лидером;
В) фокусирования;
Г) индивидуализации.

Итоговый контроль по дисциплине «Инновационные корпоративные и функциональные стратегии гостиничного комплекса»

Итоговый контроль проводится в форме зачета. Допуск к нему получают магистранты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях. Зачет проходит в форме защиты собственного проекта, разработанного по выбранному на практических занятиях объекте исследования. Проект может быть как индивидуальный, так и групповой. Презентация должна полностью раскрывать поставленную проблемную задачу, содержать как анализ теоретических основ изучаемой проблемы, так и прикладные исследования, представленные как в российских, так и в зарубежных источниках. При групповом выполнении, каждый из магистрантов должен готовить отдельную часть проекта, которая потом независимо оценивается.

Критерии оценивания проекта представлены ниже.

Экзаменационная шкала

Итого баллов	5 – 4,75	4,5 - 4	3,75 – 3	2,75 - 0
Соответствует оценке	Зачтено	Зачтено	Не зачтено	Не зачтено

Критерии оценивания ответа магистранта при защите проекта

№	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках	1
		и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; или ответ неправильный	0
2	Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	0
3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0
Максимальный балл за ответ			5

8.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (презентация);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Инновационные корпоративные и функциональные стратегии гостиничного комплекса» требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки: 43.04.03 «Гостиничное дело» в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета защита проекта. Оценка по результатам зачета – «зачтено», «незачтено».

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и магистрантами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Шкала оценивания сформированности компетенций

«зачтено» выставляется магистранту, который освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть не ниже среднего.

«незачтено» выставляется магистранту, который не освоил все этапы формирования компетенций в соответствии с пунктом 4.3.2, уровень сформированности низкий.

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий</i>	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степенью самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения</i>	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

Яковлева-Чернышева, А. Ю. Кластерный подход к управлению развитием предпринимательских структур в рекреационной системе : монография / А.Ю. Яковлева-Чернышева. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 208 с. — (Научная

мысль). - ISBN 978-5-16-004779-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1238776> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная

Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса : учебное пособие / Д. Г. Брашнов. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 222 с. — ISBN 978-5-9765-1184-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119309> (дата обращения: 23.02.2021).

Литература для самостоятельного изучения:

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : постановление Правительства РФ от 9.10.2015 № 1085.

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473)

Руководитель / управляющий гостиничного комплекса /сети гостиниц : профессиональный стандарт (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 7.05.2015 №283н)

Семенова Л. В., Корнеевец В. С., Драгилева И. И. Маркетинг гостиничного предприятия. "Ай Пи Эр Медиа; Дашков и К", 2015. 208 с.

KPI HospitalityServices. Как может выглядеть отчет тайного гостя?/ KPI HospitalityServices. - (Опыт: теория и практика) //Г6/2015/3Гостиница и ресторан: Бизнес и управление. - 2015. - № 3. - С.22-28

Баранова А. Ю. Оценка эффективности функционирования предпринимательских структур в индустрии гостеприимства/ А. Ю. Баранова. - М.: Инфра-М, 2011.

Гостиничный бизнес: теория и практика на конференциях в Москве. - (Практикум) //Г6/2014/8Гостиница и ресторан: Бизнес и управление. - 2014. - № 8. - С.40-44

Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник. Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – 4-е изд. – М.: ЮНИТИ, 2007.

Лесник, А. Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом: учеб.пособие/ А. Л. Лесник. - СПб.: Интермедия, 2013. - 269 с.:

Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учеб. пособие для бакалавров вузов/ Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2013.

Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство: учеб.пособие для вузов/ Джон Р. Уокер ; пер. с англ. [Н. Н. Егорова]. - 4-е изд., [перераб. и доп.]. - Москва: ЮНИТИ, 2014.

Хайнс, Д. (генеральный менеджер). CarlsonRezidor. Эффективные программы по защите окружающей среды и экономии ресурсов/ Д. Хайнс. - (Опыт: теория и практика): Эффективные программы по защите окружающей среды и экономии ресурсов //Г6/2014/1Гостиница и ресторан: бизнес и управление. - 2014. - № 1. - С.10-12:

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
 Сайт для профессионалов гостиничного бизнеса <http://hotelier.pro/>
 Официальный сайт федерации рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>
 Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>
 Портал гостиничного бизнеса <http://hotelline.ru/>
 Искусство гостеприимства <http://www.hotelexecutive.ru/>
 Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. <http://rha.ru>

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

- Программное обеспечение обучения включает в себя:
- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
 - серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
 - корпоративная платформа Microsoft Teams;
 - установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Конфликтология в гостиничном бизнесе»

Шифр: 43.04.03

Направление подготовки: «Менеджмент в гостиничном бизнесе»

Профиль: «Гостиничное дело»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Анохин Алексей Юрьевич, кандидат педагогических наук, доцент кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования
Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

Содержание

1. Наименование дисциплины «Конфликтология в гостиничном бизнесе».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Конфликтология в гостиничном бизнесе».

Цель освоения дисциплины:

- формирование у магистрантов конфликтологической компетенции в сфере гостиничного бизнеса на основе глубоких и систематизированных знаний в сфере теории и практики конфликтов.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
<i>УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</i>	УК-3.1 – понимание теоретических принципов конфликтологии в межличностной коммуникации УК-3.2 – способность выявлять субъективные и объективные факторы конфликта УК-3.3 – навыками бесконфликтного общения в команде	Знать: - основные принципы коммуникации в конфликтной ситуации - основные положения теории конфликта; Уметь: - анализировать источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в деятельности организации; Владеть: - навыками бесконфликтного общения в команде
<i>УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</i>	УК-5.1 – знание особенностей возникновения и протекания конфликтов в контексте культурных различий УК-5.2 – способность проводить индивидуальную и групповую психокоррекцию конфликтных личностей и психопрофилактику конфликтов;	Знать: - теоретические основы и причины возникновения конфликта; - основные принципы разрешения конфликтов - основные принципы особенности развития конфликта, принципы выявления его причин; Уметь: проводить индивидуальную и групповую психокоррекцию конфликтных личностей и психопрофилактику конфликтов; - наблюдать и анализировать собственное поведение и поведение других людей в условиях конфликта;

	УК-5.3 – владение методиками конструктивного посредничества между конфликтующими сторонами	<p>- самостоятельно применять конструктивные способы разрешения межличностных конфликтов.</p> <p>- оценивать эффективность и целесообразность проведения урегулирования конфликтной ситуации (в том числе с привлечением посредников);</p> <p>Владеть:</p> <p>- методиками конструктивного посредничества между конфликтующими сторонами.</p>
<i>УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</i>	<p>УК-6.1 – знает принципы эффективного разрешения конфликтов</p> <p>УК-6.2 – умеет определять условия, способы и приемы предупреждения конфликтов</p> <p>УК-6.3 – владение навыками самостоятельного освоения новых знаний и методик в сфере предупреждения и разрешения конфликтов.</p>	<p>Знать:</p> <p>- методы разрешения конфликтов с минимальным ущербом для каждой из сторон;</p> <p>Уметь:</p> <p>- определять условия, способы и приемы предупреждения конфликтов;</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками самостоятельного освоения новых знаний и методик в сфере предупреждения и разрешения конфликтов;</p> <p>- технологиями эффективного разрешения конфликтов в сфере профессиональной деятельности.</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология в гостиничном бизнесе» представляет собой дисциплину части, формируемой участниками образовательных отношений части блока дисциплин подготовки студентов. Изучается в 3-м семестре.

4. Виды учебной работы по дисциплине.

Объем дисциплины «Конфликтология в гостиничном бизнесе» составляет - 144 час. (4 з.е.), в том числе контактная работа составляет 32 час., самостоятельная работа студентов – 112 час.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Содержание основных разделов курса

№ п/п	Наименование темы	Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме
1.	Тема 1. Введение в конфликтологию	<p>Конфликтология в системе социальных дисциплин. Конфликтология как научная дисциплина. Направления в разработке теории конфликта. Методология и методы конфликтологии. Определение понятия «конфликт». Классификация конфликтов.</p> <p>Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики.</p>
2.	<p>Тема 2. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в социальной сфере.</p> <p>Структурная и динамическая модель конфликта.</p>	<p>Причины конфликтов: объективные - социальные, политические, экономические и идеологические; организационно-управленческие - структурно-организационные, функционально-организационные, лично-функциональные; социально-психологические - конфликт интересов, ценностей, искажение информации, разные способы оценки результатов деятельности, пересечение трансакций, стремление к власти, психологическая несовместимость; личностные - низкая конфликтостойчивость, плохое развитие эмпатии, неадекватный уровень притязаний, акцентуации характера.</p> <p>Структурные элементы конфликта: стороны конфликта, его объективные характеристики роли и ранги конфликтантов. субъективные характеристики мотивы, интересы и позиции конфликтующих сторон; зона разногласий, предмет и объект конфликта. Этапы конфликта: предконфликтная, инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, завершение и послеконфликтная стадия. Фазы конфликта: начальная, фаза подъема, пик конфликта, фаза спада; их циклы и влияние на возможность разрешения конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент. Инцидент информационный, деятельностный, спровоцированный, скрытый. Формулы конфликта. Конфликты типа А, Б, В. Зависимость конфликта от конфликтогенов.</p>
3.	<p>Тема 3. Функции конфликта, его позитивное и негативное значение.</p> <p>Основы предупреждения конфликтов.</p>	<p>Конструктивные функции конфликта: общие и на личностном уровне. Общие - устранение противоречия в функционировании коллектива, создание и поддержание баланса сил, социальный контроль, улучшение качества деятельности, активизация социальной жизни, сплочение коллектива. На личностном уровне - самопознание и саморазвитие личности, адаптация и социализация индивидов в группе, способ самоутверждения и самореализации.</p>

		<p>Деструктивные функции конфликта на общем и личностном уровне.</p> <p>Прогнозирование конфликтов. Характеристика соционических психотипов. Классификация конфликтных личностей и их поведенческие характеристики. Принципы профилактики конфликта. Технология предупреждения конфликтов: информационные. коммуникативные. социально- психологические. организационные. Этапы регулирования конфликта. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов.</p> <p>Внутренние причины возникновения и факторы протекания конфликтов: трансакционный анализ.</p>
4.	Тема 4. Стратегия поведения в конфликтной ситуации	<p>Стратегии поведения в конфликте: уклонение. приспособление. конфронтация. сотрудничество. компромисс. Модель двойной заинтересованности в определении выбора эффективного стиля поведения. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Алгоритмы деятельности руководителя (менеджера) по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Модель разрешения конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.</p>
5.	Тема 5. Конструктивное разрешение конфликта.	<p>Основные формы завершения конфликта. Формы и критерии завершения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта. Логика, стратегии и способы разрешения конфликта.</p> <p>Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Понятие о медиации. Результаты участия медиатора в разрешении конфликтов. Этапы медиации. Социальное партнерство как форма обеспечения взаимной заинтересованности наемных работников и предпринимателей. Предметы и субъекты социального партнерства. Условия создания в коллективе психологической атмосферы взаимопонимания и сотрудничества. Роль и значение переговоров в урегулировании конфликтов. Участие профсоюзов в решение вопросов социально-трудовых отношений. Коллективное воздействие на конфликтное поведение своих членов.</p>
6.	Тема 6. Роль и усилия менеджмента организации в управлении конфликтами.	<p>Конфликт между субъектом и объектом управления и его причины. Конфликты между различными уровнями управления и внутри них. Конфликты стиля управления. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления. Роль оптимизации управленческой структуры и научной организации труда в предупреждении управленческих конфликтов. Принцип гласности и социальной справедливости в управленческой деятельности</p>

		как факторы предупреждения конфликтности. Подбор и расстановка кадров как средство предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления.
--	--	---

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий лекционного типа:

Тема 1. Введение в конфликтологию - лекция

Тема 2. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в социальной сфере. Структурная и динамическая модель конфликта. - лекция

Тема 3. Функции конфликта, его позитивное и негативное значение. Основы предупреждения конфликтов - лекция.

Тема 4. Стратегия поведения в конфликтной ситуации - лекция

Тема 5. Конструктивное разрешение конфликта - лекция

Тема 6. Роль и усилия менеджмента организации в управлении конфликтами - лекция.

Рекомендуемая тематика практических занятий:

Тема 1. Введение в конфликтологию

1.1. Семинар: история развития конфликтологии

1.2. Семинар: основные концепции конфликтологии

Тема 2. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в социальной сфере. Структурная и динамическая модель конфликта.

2.1. Семинар: причины конфликтов

2.2. Семинар: анализ структурной и динамической модели конфликта

Тема 3. Функции конфликта, его позитивное и негативное значение. Основы предупреждения конфликтов.

3.1. Семинар: Позитивные и негативные итоги конфликтного взаимодействия

3.2. Семинар: Принципы предупреждения конфликтов

Тема 4. Стратегия поведения в конфликтной ситуации

4.1. Семинар: модель двойной заинтересованности и ее роль в конфликте

4.2. Практическое занятие: определение стратегии поведения в конфликте (кейс-метод)

Тема 5. Конструктивное разрешение конфликта.

5.1. Семинар: повышение продуктивности и конструктивности конфликтного взаимодействия

Тема 6. Роль и усилия менеджмента организации в управлении конфликтами.

- 6.1. Семинар: управление конфликтами в организации (роль менеджмента)
6.2. Практическое занятие: управление конфликтами в гостиничном бизнесе (кейс-метод)

Требования к самостоятельной работе студентов

При изучении разделов учебного плана по дисциплине «Конфликтология в гостиничном бизнесе»:

Тема 1. Введение в конфликтологию

При самостоятельной работе с содержанием первого раздела, рекомендуется обратить внимание на конфликтологию в системе социальных дисциплин, особенности конфликтологии как научной дисциплины. Важно самостоятельно проработать направления в разработке теории конфликта, методологию и методы конфликтологии, рассмотреть определения понятия «конфликт» и классификацию конфликтов.

Тема 2. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в социальной сфере. Структурная и динамическая модель конфликта.

Самостоятельная работа по разделу 2 касается изучения причин конфликта, конфликтогенов и их роли в возникновении конфликтной ситуации. Детально необходимо проработать все аспекты структурной и динамической моделей конфликта.

Тема 3. Функции конфликта, его позитивное и негативное значение. Основы предупреждения конфликтов.

Самостоятельная работа над разделом 3 направлена на изучение Конструктивных и деструктивных функций конфликта: общие и на личностном уровне.

Также важно уделить внимание Прогнозированию конфликтов на основе характеристики соционических психотипов. Особое внимание важно уделить принципам профилактики и технологиям предупреждения конфликтов. Еще одной важной деталью являются этапы регулирования конфликта. С точки зрения малоизвестных особенностей протекания конфликтов важно рассмотреть внутренние причины возникновения и факторы протекания конфликтов: трансакционный анализ

Тема 4. Стратегия поведения в конфликтной ситуации

Самостоятельная работа над разделом 4 представляет собой углубленное практикоориентированное рассмотрение стратегий поведения в конфликте: уклонение. приспособление. конфронтация. сотрудничество. компромисс. Проработать Модель двойной заинтересованности в определении выбора эффективного стиля поведения, а также предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Для целей управления конфликтами прорабатываем алгоритмы деятельности руководителя (менеджера) по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.

Тема 5. Конструктивное разрешение конфликта.

Самостоятельная работа над разделом 5 рассматривает основные формы завершения конфликта, формы и критерии завершения конфликтов, условия и факторы конструктивного разрешения конфликта, логику, стратегии и способы разрешения конфликта.

Тема 6. Роль и усилия менеджмента организации в управлении конфликтами.

Самостоятельная работа над разделом 6 рассматривает конфликт между субъектом и объектом управления и его причины, Конфликты между различными уровнями управления

и внутри них, Конфликты стиля управления. В этом разделе важно изучить и научиться применять способы предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Тема 1. Введение в конфликтологию	УК-3.1 УК-3.2 УК-5.1	<i>Опрос</i>

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Тема 2. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в социальной сфере. Структурная и динамическая модель конфликта.	УК-3.1 УК-3.2 УК-5.1	<i>Опрос</i>
Тема 3. Функции конфликта, его позитивное и негативное значение. Основы предупреждения конфликтов.	УК-3.3 УК-5.1 УК-6.3	<i>Деловая игра, опрос</i>
Тема 4. Стратегия поведения в конфликтной ситуации	УК-3.2 УК-3.3 УК-5.1 УК-5.3 УК-6.1	<i>Практическая работа, Кейс-метод</i>
Тема 5. Конструктивное разрешение конфликта.	УК-3.2 УК-5.1 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2	<i>Деловая игра, опрос</i>
Тема 6. Роль и усилия менеджмента организации в управлении конфликтами.	УК-3.1 УК-5.1 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	<i>Практическая работа, Кейс-метод</i>

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Пример типовых заданий практической работы по теме «Структурная модель конфликта»

1. На заданном примере разберите структурную модель конфликта. Выделите прямые и косвенные стороны, мотивы и позиции сторон, определите силу сторон, объект и предмет конфликта.

Пример типовых заданий практической работы по теме «Динамическая модель конфликта»

1. На заданном примере разберите динамическую модель конфликта. Выделите стадии конфликта, определите перспективы дальнейшей динамики конфликта.

Пример типовых заданий практического задания по теме «Стратегия поведения в конфликтной ситуации»

1. На примере кейса разберите стратегии поведения для каждой стороны конфликта. Выберите оптимальные и возможные сочетания стратегий и исхода конфликта.

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Обязательным условием получения аттестации по дисциплине является разработка тематической экскурсии в соответствии с заданными требованиями и участие в экзаменационном занятии в ходе которого необходимо провести заданный отрезок экскурсии в соответствии с изученной методикой.

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Конфликтология в системе социальных дисциплин. Конфликтология как научная дисциплина. Направления в разработке теории конфликта. Методология и методы конфликтологии.
2. Определение понятия «конфликт». Классификация конфликтов. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики.
3. Причины конфликтов: объективные - социальные, политические, экономические и идеологические; организационно-управленческие - структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные; социально-психологические - конфликт интересов, ценностей, искажение информации, разные способы оценки результатов деятельности, пересечение транзакций, стремление к власти, психологическая несовместимость; личные - низкая конфликтостойчивость, плохое развитие эмпатии, неадекватный уровень притязаний, акцентуации характера.
4. Структурные элементы конфликта: стороны конфликта, его объективные характеристики роли и ранги конфликтантов. субъективные характеристики мотивы, интересы и позиции конфликтующих сторон; зона разногласия, предмет и объект конфликта.
5. Этапы конфликта: предконфликтная, инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, завершение и послеконфликтная стадия. Фазы конфликта: начальная, фаза подъема, пик конфликта, фаза спада; их циклы и влияние на возможность разрешения конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент. Инцидент информационный, деятельностный, спровоцированный, скрытый. Формулы конфликта.
6. Конструктивные функции конфликта: общие и на личностном уровне.
7. Деструктивные функции конфликта на общем и личностном уровне.

8. Прогнозирование конфликтов. Характеристика соционических психотипов.
9. Классификация конфликтных личностей и их поведенческие характеристики.
10. Принципы профилактики конфликта. Технология предупреждения конфликтов: информационные. коммуникативные. социально- психологические. организационные.
11. Этапы регулирования конфликта. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
12. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов.
13. Внутренние причины возникновения и факторы протекания конфликтов: трансакционный анализ.
14. Стратегии поведения в конфликте: уклонение. приспособление. конфронтация. сотрудничество. компромисс.
15. Модель двойной заинтересованности в определении выбора эффективного стиля поведения.
16. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Алгоритмы деятельности руководителя (менеджера) по управлению конфликтами.
17. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Модель разрешения конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.
18. Основные формы завершения конфликта. Формы и критерии завершения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта.
19. Логика, стратегии и способы разрешения конфликта.
20. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Понятие о медиации. Результаты участия медиатора в разрешении конфликтов. Этапы медиации.
21. Социальное партнерство как форма обеспечения взаимной заинтересованности наемных работников и предпринимателей. Предметы и субъекты социального партнерства.
22. Условия создания в коллективе психологической атмосферы взаимопонимания и сотрудничества.
23. Роль и значение переговоров в урегулировании конфликтов. Участие профсоюзов в решение вопросов социально-трудовых отношений.
24. Коллективное воздействие на конфликтное поведение своих членов.
25. Конфликт между субъектом и объектом управления и его причины. Конфликты между различными уровнями управления и внутри них.
26. Конфликты стиля управления. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления.
27. Роль оптимизации управленческой структуры и научной организации труда в предупреждении управленческих конфликтов.
28. Принцип гласности и социальной справедливости в управленческой деятельности как факторы предупреждения конфликтности.
29. Подбор и расстановка кадров как средство предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления.

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы	Пятибалльная шкала	Двухбалльная	БРС, % освоения
--------	--------------------------------	---	--------------------	--------------	-----------------

		формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	(академическая) оценка	шкала, зачет	(рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степенью самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Анпилогова Л. В. Теория коммуникации [Текст] : учеб. пособие / Л. В. Анпилогова, Ю. В. Кудашова, 2016. - 1 on-line, 205 с.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. М.: Питер, 2020. 560 с.
3. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфликтология. Учебник для бакалавриата и магистратуры. М.: Юрайт. 2019. 352 с.

Дополнительная:

1. Метлякова Л. А. Конфликтология [Текст] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова, 2016. - 1 on-line, 208 с.
2. Алиева Р. Р., Булуева Ш. И., Магомедова П. К. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт. 2019. 382 с.
3. Анцупов А. Я., Прошанов С. Л. История отечественной конфликтологии. Указатель 1762 диссертаций. М.: Проспект, 2018. 448 с.
4. Белинская А. Б. Конфликтология в социальной работе. Учебное пособие. М.: Директ-Медиа, 2018. 214 с.
5. Бунтовская Л. Л., Бунтовский С. Ю., Петренко Т. В. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2018. 144 с.
6. Иванова О. А., Суртаева Н. Н. Конфликтология в социальной работе. Учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: Юрайт, 2017. 282 с.
7. Леонов Н. И. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2019. 396 с.
8. Лопарев А. В., Знаменский Д. Ю. Конфликтология. Учебник. М.: Юрайт. 2017. 290 с.
9. Охременко И. В. Конфликтология. Учебное пособие для вузов. М.: Юрайт, 2017. 154 с.
10. Охременко И. В. Конфликтология. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт, 2018. 156 с.
11. Светлов В. А. Введение в конфликтологию. Учебное пособие / под ред. Фельдштейн Д. И. М.: Флинта, НОУ ВПО Московский психолого-социальный университет, 2015. 528 с.
12. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе. Учебник для бакалавров. 2-е изд., стер. М.: Дашков и К, 2020. 282 с.
13. Степанов Е. И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов. Учебное пособие. М.: ЛКИ, 2015. 176 с.
14. Терешина Е. А. История конфликтологии. Учебное пособие. М.: Проспект, 2018. 238 с.
15. Туронок С. Г. Политическая конфликтология и технологии урегулирования конфликтов (для бакалавров). М.: КноРус. 2019. 368 с.
16. Федорова А.В. Конфликтология. Для экономистов и менеджеров. Учебное пособие. М.: КноРус, 2019. 212 с.
17. Фесенко О. П., Колесникова С. В. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты. Учебное пособие / под ред. Фельдштейн Д. И. М.: НОУ ВПО Московский психолого-социальный университет, Флинта 2015, 128 с.
18. Чернова Г. Р., Сергеева М. В., Беляева А. А. Конфликтология. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт. 2019. 204 с.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

- Социальная сеть Вконтакте
- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы

- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«МАРКЕТИНГ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»

Шифр 43.04.03

направление подготовки **Гостиничное дело**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **магистр**

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Маркетинг в гостиничном бизнесе».

Цель дисциплины - сформировать навыки использования инновационных маркетинговых технологий и стратегий для создания и реализации эффективной маркетинговой программы в гостиничном бизнесе, а также профессиональная подготовка магистранта к работе на руководящих должностях в гостиничном предприятии (сети предприятий) в соответствии с профессиональным стандартом отрасли.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
<p>УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла</p>	<p>УК-2.1. Определяет цель и задачи проекта. УК-2.2. Разрабатывает стратегические решения по реализации проекта, исходя из требований нормативных правовых актов, имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.3. Определяет виды работ и распределяет их между участниками проекта УК-2.4. Проводит презентацию бизнес-идеи и результаты реализации проекта</p>	<p><i>Знать:</i> - основы стратегического маркетинга в гостиничной отрасли <i>Уметь:</i> - применять знания в сфере стратегического маркетинга для принятия управленческих решений <i>Владеть:</i> - технологиями маркетинговых исследований в гостиничном сервисе</p>
<p>ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и</p>	<p>ОПК-4.1. Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка гостинично-ресторанных услуг ОПК-4.2. Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий</p>	<p><i>Знать:</i> - технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства <i>Уметь:</i> - анализировать проблемы деятельности гостиницы в области маркетинга и предлагать комплексные решения выявленных проблем <i>Владеть:</i></p>

общественного питания	сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-4.3. Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с использованием возможностей сети Интернет.	- навыками планирования и организации маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства
ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК-5.1. Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-5.2. Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-5.3. Умеет экономически оценивать эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<i>Знать:</i> - основы экономического анализа и стратегического управления бизнес-единицами предприятия <i>Уметь:</i> - на основе представленных данных определять наиболее эффективную стратегию поведения на гостиничном рынке и разрабатывать тактический план <i>Владеть:</i> - навыками стратегического анализа и синтеза

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Маркетинг в гостиничном бизнесе» представляет собой дисциплину обязательной части (Б1.О.02.03) дисциплин подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»,

магистерской программы программе «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Дисциплина изучается: на первом курсе в первом семестре. Форма отчетности - зачет.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
УК-2	Нет	Маркетинг в гостиничном бизнесе	Управление персоналом в гостиничном бизнесе: стимулирование и обеспечение лояльности
ОПК-4	Нет		Стратегический менеджмент гостиничного комплекса
ОПК-5	Нет		Основы моделирования прогнозирования результатов деятельности гостиничного комплекса

Общая трудоёмкость дисциплины «Маркетинг в гостиничном бизнесе» составляет 5 зачётных единиц (180 академических часов), из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 56,25 академических часов (10 часов лекционных занятий, 30 часов практических занятий, ИКР – 0,25, 123,8 часа отводится на самостоятельную работу обучающихся).

4. Виды учебной работы по дисциплине

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может

проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

Общая трудоёмкость дисциплины «Инновационные конкурентные стратегии гостиничного комплекса» составляет 4 зачётных единицы (144 академических часа), из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 36 академических часов (16 часов лекционных занятий, 20 часов практических занятий), 108 часов отводится на самостоятельную работу обучающихся.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Блок 1. Инновационные концепции развития мирового гостиничного хозяйства. Особенности применения маркетинговых стратегий в гостиничном бизнесе.

Блок 2. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе: основа формирования эффективной стратегии развития.

Блок 3. Маркетинговые технологии продвижения в гостиничном бизнесе, Инновационные стратегии продвижения

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

- Материалы лекций
- Материалы практических занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

Задание по самостоятельной работе оценивается по 4 критериям:

1) правильность и полнота содержания (в т. ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок);

2) фактологическая точность;

3) аргументированность

4) корректность оформления презентации.

По каждому критерию обучающийся может набрать максимально 1 балл, дополнительный балл обучающийся получает за умение работать с аудиторией (ораторское искусство). Таким образом, максимальная сумма баллов за презентацию по выбранной теме самостоятельной работы 5.

Критерии оценивания презентации по выбранной теме самостоятельной работы

№	Критерий	1 балл	0,75 балла	0,5 балла	0,25 балла	0 баллов
1	Правильность и полнота содержания (в т.ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок)	ответ правильный, полный, представленны все существенные характеристики объекта исследования и выводы, все формулировки и корректны или есть незначительная погрешность в 1 формулировке	ответ правильный, в целом полный, но не представлен а 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или есть незначительные погрешности в 2 формулировках характеристики и/или выводов	ответ в целом правильный и полный, но не представлены 2 существенные характеристики объекта исследования, и/или есть 1 некорректная, двусмысленная, расплывчатая формулировка в характеристике и/или выводах	ответ в целом правильный, но неполный, не представлены 3 существенные характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второстепенных, и/или есть 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах	ответ неправильный и/или неполный, представлены общие или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект исследования от других объектов, и/или есть 3 (и более) некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах, и/или выводы отсутствуют
2	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 незначительная фактическая неточность	фактических ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	допущены 2 фактические неточности и/или 1 негрубая фактическая ошибка	допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 2 негрубые фактические ошибки и/или количество фактического материала недостаточно	допущены 4 фактические неточности и/или 2 грубые фактические ошибки и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен
3	Аргументированность	все утверждения	ответ обоснован, но допущена 1	ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности	ответ не обоснован или в целом обоснован, но	ответ не обоснован или представлено псевдообоснов

		обоснованы, ошибок нет	незначительная погрешность в обосновании	или 1 негрубая ошибка в обосновании	допущены 3 погрешности и/или 2 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании	ание, в котором допущены 4 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 2 грубые ошибки
4	Корректность оформления презентации	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, учитывает все особенности восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композиционные)	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, но есть незначительные погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении	презентация в целом раскрывает суть исследования, но недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация в целом раскрывает суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация отсутствует или в целом не раскрывает суть исследования, грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении препятствуют пониманию фактического материала
Максимальный балл - 4						

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с

преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенции
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла
ОПК-4	Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-5	Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении магистрантами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение магистрантами необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций слушателями.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
Модуль 1. Инновационные концепции развития мирового гостиничного хозяйства. Особенности применения маркетинговых стратегий в гостиничном бизнесе	УК-2	Опрос Тестирование Дискуссия	Контроль ная работа		письменно

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
Модуль 2. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе: основа формирования эффективной стратегии развития	ОПК-4 ОПК-5	Тестирование Дискуссия	Дискуссия		устно письменно
Модуль 3. Маркетинговые технологии продвижения в гостиничном бизнесе, Инновационные стратегии продвижения	ОПК-5	Дискуссия Опрос		Презентация Опрос	Письменно Устно

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (УК-2, ОПК-4, ОПК-5) происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов
Когнитивный УК-2	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины: современные концепции развития мирового гостиничного хозяйства. Особенности внедрения <u>маркетинговых технологий на предприятиях индустрии</u>
Прикладной ОПК-4	Формирование представлений и умений, связанных особенностями маркетинга в гостиничном бизнесе и формированием инновационных подходов к продвижению гостиничного предприятия
Демонстрационный ОПК-5	Формирование умений, связанных с разработкой инновационной маркетинговой стратегии продвижения предприятия гостиничного бизнеса с целью усиления конкурентоспособности предприятия на рынке услуг

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий. Шкала оценивания представлена в следующей таблице.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Содержание критериев оценивания компетенций
на различных этапах их формирования

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
Низкий	- различает объекты изучения только в том виде, в каком они представлены	- способность различать явления и их последствия только при объяснении сути	- способность только отличить маркетинговую проблему (задачу) от любой другой, определить необходимый инструментарий для ее решения

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
Средний	<ul style="list-style-type: none"> - может пересказать формулировку той или иной маркетинговой концепции; - магистрант не только воспроизводит формулировку какого-либо явления, но и может объяснить на примере из практической деятельности гостиничного предприятия 	<ul style="list-style-type: none"> - обладает некоторой суммой нравственных, политических и др. знаний, но не использует в своих повседневных действиях; - понимает простейшие жизненные устои и ценности связанные со спецификой сервисной деятельности и гостиничного бизнеса 	<ul style="list-style-type: none"> - знание маркетинговых основ деятельности гостиничного предприятия: целей, принципов, методов и т. п., но нет способностей их применять; - способность осознания необходимости разработки какой-либо маркетинговой стратегии развития отеля
Высокий	<ul style="list-style-type: none"> - умеет применить полученные теоретические знания при выполнении заданий; - магистрант умеет творчески применять полученные теоретические знания на практике в новой нестандартной ситуации, переносить в нее уже изученные и усвоенные понятия, законы и закономерности 	<ul style="list-style-type: none"> - наличие свойственных данному индивиду социально-моральных качеств личности и способности их проявления в конкретных жизненных и бизнес-ситуациях; - личность активно реализует себя в жизни, проявляет творческую инициативу, создает что-то новое, влияющие положительно или помогающие кому-либо 	<ul style="list-style-type: none"> - умение решать профессиональные задачи, использовать полученные профессиональные знания в смоделированных или реальных бизнес-моделях, связанных с реальной деятельностью гостиничного предприятия на рынке; - умение творчески подойти к решению той или иной маркетинговой (стратегической) проблемы, составлять и внедрять инновационные эффективные маркетинговые технологии

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе

самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента. Тестовые задания размещены на портале тестирования brs.kanti-ana.ru. Ниже представлены примеры тестовых заданий.

1. Маркетинг в гостиничном бизнесе должен обеспечить:

а) достижение наилучшего необходимого результата любой производственной и сбытовой системы, который оценивается на основе достоверной и полной информации о рынке, эффективном использовании всех ресурсов предприятия и изучения потребительской мотивации клиентов;

б) достижения наилучшего необходимого результата любой производственной и сбытовой системы, который оценивается на основе достоверной и полной информации о рынке и изучения потребительской мотивации покупателей;

в) достижение наилучшего необходимого результата любой производственной и сбытовой системы, который оценивается на основе достоверной и полной информации об эффективном использовании всех ресурсов предприятия и изучения потребительской мотивации клиентов.

2. Основным приоритетом в маркетинговой деятельности гостиницы является:

а) потребитель;

б) производитель услуг;

в) продавец.

3. Спрос на гостиничную услугу как категория маркетинга – это:

а) нужда в конкретном виде продукции;

б) потребность в гостиничной услуге;

в) потребность в гостиничной услуге, которая может быть оплачена потребителем.

4. Гостиничная услуга как категория маркетинга представляет собой:

а) гостиничную услугу, предлагаемую для приобретения и потребления;

б) все, что используется для удовлетворения потребностей клиента;

в) услугу, предлагаемую для потребления.

5. Позиционирование гостиничной услуги – это:

а) определение основных потребительских свойств услуги и их сравнение с аналогичными свойствами услуги-конкурента для уточнения места услуги на рынке;

б) анализ всего комплекса рыночной политики предприятия в отношении услуги;

в) определение потенциальных потребителей услуги.

6. Гостиница может воспользоваться тремя стратегиями охвата рынка:

- а) недифференцированным маркетингом, дифференцированным маркетингом, концентрированным маркетингом;
- б) недифференцированным маркетингом, массовым маркетингом, дифференцированным маркетингом;
- в) массовым маркетингом, концентрированным маркетингом, интенсивным маркетингом.

7. Емкость рынка – это:

- а) общая потребность рынка или выбранного сегмента в данных условиях;
- б) общая потребность в данных услугах;
- в) общая потребность рынка в данных товарах.

8. Маркетинговая среда гостиницы является:

- а) частью ее микросреды;
- б) частью ее макросреды;
- в) совокупностью макро- и микросреды гостиницы.

9. К функциям управления маркетингом гостиницы относится:

- а) плановые, информационно-аналитические, организационно-распределительные;
- б) плановые, информационно-аналитические, контрольно-учетные;
- в) информационно-аналитические, организационно-распределительные, контрольно-учетные.

10. Вид продвижения гостиничных услуг, имеющий наибольшую гибкость - это:

- а) реклама;
- б) личная продажа;
- в) стимулирование сбыта

Итоговый контроль по дисциплине «Маркетинг в гостиничном бизнесе»

Итоговый контроль проводится в форме зачета. Допуск к нему получают магистранты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях. Зачет проходит в форме защиты собственного проекта, разработанного по выбранному на практических занятиях объекте исследования. Проект может быть как индивидуальный, так и групповой. Презентация должна полностью раскрывать поставленную проблемную задачу, содержать как анализ теоретических основ изучаемой проблемы, так и прикладные исследования,

представленные как в российских, так и в зарубежных источниках. При групповом выполнении, каждый из магистрантов должен готовить отдельную часть проекта, которая потом независимо оценивается.

Критерии оценивания проекта представлены ниже.

Экзаменационная шкала

Итого баллов	5 – 4,75	4,5 - 4	3,75 – 3	2,75 - 0
Соответствует оценке	Зачтено	Зачтено	Не зачтено	Не зачтено

Критерии оценивания ответа магистранта при защите проекта

№	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	1
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; или ответ неправильный	0
2	Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	0
3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0
Максимальный балл за ответ			5

8.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (презентация);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Маркетинг гостиничном бизнесе» требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки: 43.04.03 «Гостиничное дело» в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета защита проекта. Оценка по результатам зачета – «зачтено», «незачтено».

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и магистрантами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Шкала оценивания сформированности компетенций

«зачтено» выставляется магистранту, который освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть не ниже среднего.

«незачтено» выставляется магистранту, который не освоил все этапы формирования компетенций в соответствии с пунктом 4.3.2, уровень сформированности низкий.

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии)	Пятибалльная шкала (академическая)	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинг)

		оценки сформированности)	ская) оценка		говая оценка)
Повышенны й	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

Яковлева-Чернышева, А. Ю. Кластерный подход к управлению развитием предпринимательских структур в рекреационной системе : монография / А.Ю. Яковлева-Чернышева. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 208 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-004779-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1238776> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса : учебное пособие / Д. Г. Брашнов. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 222 с. — ISBN 978-5-9765-1184-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119309> (дата обращения: 23.02.2021).

Литература для самостоятельного изучения:

Семенова Л. В., Корнеевец В. С., Драгилова И. И. Маркетинг гостиничного предприятия. "Ай Пи Эр Медиа; Дашков и К", 2015. 208 с.

Руководитель / управляющий гостиничного комплекса /сети гостиниц : профессиональный стандарт (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 7.05.2015 №283н)

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : постановление Правительства РФ от 9.10.2015 № 1085

Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство: учеб. пособие для вузов/ Джон Р. Уокер ; пер. с англ. [Н. Н. Егорова]. - 4-е изд., [перераб. и доп.]. - Москва: ЮНИТИ, 2014.

Казакова, Н. А. Маркетинговый анализ: учеб. пособие для вузов/ Н. А. Казакова. - Москва: ИНФРА-М, 2014.

KPI Hospitality Services. Как может выглядеть отчет тайного гостя?/ KPI Hospitality Services. - (Опыт: теория и практика) // Гостиница и ресторан: Бизнес и управление. - 2015. - № 3. - С.22-28

Макглинн, Н. Facebook для отелей: будьте на плаву/ Н. Макглинн. // Гостиница и ресторан: бизнес и управление. - 2015. - № 4/5. - С.30-32.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

Сайт для профессионалов гостиничного бизнеса <http://hotelier.pro/>

Официальный сайт федерации рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

Портал гостиничного бизнеса <http://hotelline.ru/>

Искусство гостеприимства <http://www.hotelexecutive.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. <http://rha.ru>

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;

- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«Управление персоналом в гостиничном бизнесе: стимулирование и обеспечение
лояльности»**

Шифр: 43.04.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Инновационные стратегии развития гостиничного бизнеса»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель (и):

Петров Дмитрий Александрович, преподаватель кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель

Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2. СОДЕРЖАНИЕ ОСНОВНЫХ РАЗДЕЛОВ КУРСА	5
3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИ- ПЛИНЕ.....	8
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	9
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	23
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	24
7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	25
8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	26

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ,
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
ПРОЦЕССА ПО
ДИСЦИПЛИНЕ

..... 28

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Наименование дисциплины: «Управление персоналом в гостиничном бизнесе: стимулирование и обеспечение лояльности».

Цель дисциплины - является подготовка студентов к эффективному управлению персоналом, подготовка специалистов, владеющих знаниями о сути коммуникации в сфере управления персоналом, принципах и нормах корпоративной культуры и умеющих их использовать в практической деятельности.

Задачи дисциплины:

1. Предоставить информацию о теоретических основах управления персоналом;
2. способствовать формированию умений и навыков в области управления персоналом;
3. формировать у студентов полное представление об особенностях управления персоналом в профессиональной сфере деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы	Результаты обучения по дисциплине
УК-3	<p>УК-3.1. Умеет организовывать и руководить работой команды с учетом особенностей поведения членов трудовых коллективов</p> <p>УК-3.2. Разрабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.3. Определяет результаты реализации командной стратегии.</p>	<p><u>Знать:</u> теоретические основы взаимодействия в рамках системы управления персоналом</p> <p><u>Уметь:</u> находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность, руководить людьми и подчиняться</p> <p><u>Владеть:</u> навыками самодисциплины, личностного развития, работы в команде.</p>

ОПК-3	<p>ОПК-3.1. Умеет формулировать и внедрять в организациях сферы гостеприимства и общественного питания основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы.</p> <p>ОПК-3.2. Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания соответствии требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.</p>	<p><u>Знать:</u> способы адаптации и социализации сотрудника в коллективе.</p> <p><u>Уметь:</u> анализировать результаты деятельности функциональных подразделений, организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные отношения с учетом социально-культурных особенностей общения.</p> <p><u>Владеть:</u> навыками культуры социальных отношений, основными коммуникативными методами и приемами управления персоналом в профессиональной сфере.</p>
ОПК 6	<p>ОПК-6.1. Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-6.2. Умеет применять подходы, методы и технологии</p>	<p><u>Знать:</u> методы приема персонала на работу на предприятие; правила высвобождения персонала.</p> <p><u>Уметь:</u> выстраивать и реализовывать перспективные линии интеллектуального и профессионального саморазвития.</p> <p><u>Владеть:</u> навыками самоменеджмента, личностного развития, работы в команде.</p>

	<p>научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-6.3. Умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях</p>	
--	--	--

1.3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление персоналом в гостиничном бизнесе: стимулирование и обеспечение лояльности» представляет собой дисциплину обязательной части, (Б1.0.09.04) подготовки магистров по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерская программа «Управление гостиничными комплексами».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице.

Дисциплина изучается: на первом курсе во 2 семестре. Форма отчетности – экзамен.

СОДЕРЖАНИЕ ОСНОВНЫХ РАЗДЕЛОВ КУРСА

№ п/п	Наименование темы	Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме
1	Раздел 1. Методологические основы управления персоналом	Организация и организационное развитие. Виды организаций. Понятие внешней и внутренней среды организации. Внутренняя и внешняя среда организации. Реакции организации и изменения внешней среды. Миссия, стратегия, цели. Классификация видов целей. Этапы жизненного цикла организации с позиции управления персоналом. Инновационный потенциал работников. Типы новаторов.

2	Раздел 2. Система управления персоналом гостиничной индустрии	Управление персоналом организации. Объекты управления в системе управления персоналом. Трудовой потенциал работников. Подходы к оценке результативности работников. Функции управления. Формирование и поддержание корпоративной культуры в организации. Особенности управления персоналом гостиничной индустрии
---	---	--

Тематика практических занятий

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы занятия
1	Тема 1. Формирование персонала организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ состояния рынка труда организации 2. Организация процесса наема персонала 3. Высвобождение персонала
2	Тема 2. Роль и место персонала в системе управления	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ современных требований, предъявляемых к персоналу 2. Структура и состав работников предприятия 3. Социально-психологическое взаимодействие персонала 4. Роль руководителя в управлении персоналом
3	Тема 3. Кадровое обеспечение предприятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определение потребности в персонале 2. Профессиональная ориентация и методы подбора персонала 3. Подготовка и повышение квалификации кадров 4. Профессиональная адаптация персонала на производстве
4	Тема 4. Использование персонала организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организационное поведение 2. Личность в организации 3. Лидерство в организации 4. Власть в управлении организацией 5. Управление организационной культурой
5	Раздел 2	

6.	Тема 5. Конфликты в трудовом коллективе	1. Основные виды и причины трудовых конфликтов 2. Порядок рассмотрения трудовых споров 3. Место конфликта в индустрии туризма
7	Тема 6. Мотивация поведения персонала	1. Основные виды мотивации персонала 2. Мотивация и эффективность труда

Тематика самостоятельных работ

Наименование темы	Тематика самостоятельных работ
Раздел 1. Методологические основы управления персоналом	<p>Труд как объект деятельности персонала. Определение понятия занятости и безработицы на рынке труда. Прогнозирование трудовых ресурсов как экономической категории, представляющей собой совокупность трудоспособного населения. Рассмотрение трудовых отношений работников и работодателей. Определение понятия трудового потенциала: компоненты, критерии выбора.</p>
Раздел 2. Система управления персоналом гостиничной индустрии	<p>Анализ современных требований к персоналу. Показатели для оценки квалификации служащих. Состав и структура работников предприятия. Социально-психологическое взаимодействие персонала. Роль руководителя в управлении персоналом. Участие работников в управлении организацией. Роль руководителя в обеспечении эффективности управления туристической фирмой. Функции отдела человеческих ресурсов. Факторы управления персоналом. Основные критерии подбора персонала. Развитие персонала. Формы обучения персонала.</p>

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

- электронные образовательные ресурсы БФУ им. И. Канта (lms-3.kantiana.ru / brs.kantiana.ru).

- материалы лекций
- материалы практических занятий
- учебно-методическая литература
- информационные ресурсы «Интернета»
- методические рекомендации и указания
- фонды оценочных средств.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

а. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Компетенции	Этапы формирования	Показатели сформированности	Средства и критерии оценки
УК 3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Ориентировочный (начальный)	знание теоретических основ взаимодействия в рамках системы управления персоналом, методов приема персонала на работу на предприятие; правил высвобождения персонала.	Устный опрос, дискуссия, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.
	Деятельностный (основной)	умение находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность, руководить людьми и подчиняться, выстраивать и реализовывать перспективные линии	Контрольная работа, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность,

		интеллектуального и профессионального саморазвития.	корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.
	Контрольно-корректировочный (завершающий)	владение навыками самоменеджмента, личностного развития, работы в команде.	Подготовка и защита итогового проекта по дисциплине. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Отдельно оценивается презентация проекта. По итогам защиты выставляется балльная оценка от 0-5.
ОПК 3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Ориентировочный (начальный)	знание способов адаптации и социализации сотрудника в коллективе.	Устный опрос, дискуссия, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.
	Деятельностный (основной)	умение анализировать результаты деятельности функциональных подразделений, организовывать взаимодействие	Контрольная работа, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность,

		группе, обеспечивать межличностные отношения с учетом социально-культурных особенностей общения.	логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.
	Контрольно-корректировочный (завершающий)	владение навыками культуры социальных отношений, основными коммуникативными методами и приемами управления персоналом в профессиональной сфере.	Подготовка и защита итогового проекта по дисциплине. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Отдельно оценивается презентация проекта. По итогам защиты выставляется балльная оценка от 0-5.
ОПК 6 Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	Ориентировочный (начальный)	знание теоретических основ взаимодействия в рамках системы управления персоналом, методов приема персонала на работу на предприятие; правил высвобождения персонала.	Устный опрос, дискуссия, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.

	Деятельностный (основной)	умение находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность, руководить людьми и подчиняться, выстраивать и реализовывать перспективные линии интеллектуального и профессионального саморазвития.	Контрольная работа, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.
	Контрольно-корректировочный (завершающий)	владение навыками самоменеджмента, личностного развития, работы в команде.	Подготовка и защита итогового проекта по дисциплине. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Отдельно оценивается презентация проекта. По итогам защиты выставляется балльная оценка от 0-5.

Итоговый контроль по дисциплине

В качестве допуска к итоговому контролю необходимо выполнение следующих условий:

1. присутствие на лекциях;
2. активная работа на семинарах (научные сообщения, выполнение творческих заданий, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса);
3. Успешное прохождение этапов установленного контроля.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **экзамен**. Итоговый контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение модуля и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

По итогам зачета выставляется оценка по шкале: «зачтено», «незачтено». Оценка выставляется по данным БРС БФУ им. Канта.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Управление персоналом в гостиничном бизнесе: стимулирование и обеспечение лояльности» проводится в форме текущей, рубежной и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, ролевая и деловая игра, творческие задания);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (презентация);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением студентами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной и рубежной аттестации по дисциплине.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих, ликвидации задолженностей.

К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся по результатам проведения рубежного контроля уровня

усвоения знаний (с помощью заданий рубежного контроля - оформление конкретных видов документов).

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса.

Форма проведения зачета с оценкой должна быть доведена до студентов.

Вопросы к экзамену:

1. Понятие развития управления
2. Как развивалось видение человека в организации
3. Объекты управления в организации
4. Признаки классификации персонала
5. Результативность управления персоналом в организации
6. Подсистемы, влияющие на результативность работы персонала
7. Функции управления персонала
8. Понятие инновационного персонала организации
9. Типы инновационного персонала
10. Затраты на персонал
11. Уровни восприимчивости персонала на нововведения
12. Основные показатели затрат на персонал
13. Правила найма персонала
14. Особенности подбора персонала
15. Высвобождение персонала
16. Взаимоотношения руководителя с подчиненными
17. Личность в организации
18. Понятие адаптации персонала
19. Управление адаптацией персонала
20. Понятие корпоративной культуры организации
21. Корпоративная культура организации индустрии
22. Система управления персоналом
23. Место конфликта в туристской сфере деятельности
24. Способы разрешения и предотвращения конфликтов
25. Понятие трудового потенциала работника
26. Критерии трудового потенциала работника гостиницы
27. Методы и способы оценки персонала
28. Обучение персонала
29. Эффективные способы повышения квалификации персонала гостиницы

31. Профессиональная ориентация и подбор персонала в сфере гостеприимства
32. Основные виды мотивации персонала
33. Мотивация и эффективность труда
34. Основные виды и причины трудовых конфликтов в сфере гостеприимства
35. Прогнозирование трудовых ресурсов
36. Стили управления персоналом
37. Защита трудовых прав работников

Критерии оценивания ответа студента на экзамене

По итогам экзамена выставляется оценка по шкале порядка: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

Баллы (рейтинговая оценка) Оценка Требования к знаниям

Не менее 85% от максимальной суммы баллов Зачтено а) сумма баллов по тестовым заданиям не должна быть менее 50%; б) в ходе собеседования студент должен продемонстрировать: хорошее знание основной и дополнительной литературы, основных подходов и методов анализа; в) студент подготовил конспекты текстов для самостоятельной работы, работал на практических занятиях, принимал участие в круглом столе по проблеме критериев искусства.

Менее 50% суммы баллов от максимально возможной Не зачтено а) студент набрал по результатам тестирования менее 50% суммы баллов от максимально возможной; б) показал плохие знания по основным вопросам содержания курса; в) не подготовил конспекты текстов для самостоятельной работы, не работал на практических занятиях, не принимал участие в тренингах.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Контроль над процессом обучения является непрерывным и многоаспектным. Используются средства контроля качества обученности различных уровней: диагностирующие, текущие, рубежные (промежуточная аттестация).

Диагностирующие средства имеют целью определение начального уровня знаний, умений и навыков, на базе которых формируются компетенции дисциплины. Сформированный уровень знаний студентов определяется на основе индивидуального устного собеседования. На основе входящего

контроля корректируются учебно-методические материалы, методы организации аудиторной и самостоятельной работы студентов.

Текущий контроль призван, с одной стороны, определить уровень продвижения студентов в изучении дисциплины и диагностировать затруднения в изучении материала, а с другой – показать эффективность выбранных средств и методов обучения. Формы текущего контроля - тесты, контрольные работы, мониторинг результатов семинарских занятий. Планирование текущего контроля неразрывно связано с планированием аудиторной и самостоятельной работы студентов и играет важную роль в обеспечении компетентностной направленности обучения. Результаты самостоятельной работы студентов проверяются в ходе тестирования, устных собеседований.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих и ликвидации задолженностей. К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью тестирования).

Промежуточная аттестация направлена на определение уровня сформированности компетенций по дисциплине в целом. К форме контроля по дисциплине относится зачет.

Все виды текущего и рубежного контроля осуществляются на практических занятиях. Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих компонентах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка преподавателем, самооценка студента, оценка по результатам обсуждения в группе.
3. Единство используемой технологии для всех студентов, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п Наименование оценочного средства Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций Представление оценочного средства в фонде

1 Устный опрос. Либо устный опрос проводится в течение семинарского занятия по заранее выданной тематике. Вопросы по темам практических занятий

2 Дискуссия Дискуссия проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Презентация по темам практических занятий

3 Тест Проводится на семинарских занятиях или вне аудитории. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель. Фонд тестовых заданий на университетском портале тестирования и на образовательной платформе Moodle

4 Зачет Проводятся в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Комплект вопросов к зачету, работа на практических занятиях.

в. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Тематика рефератов, докладов

№ п/п	Наименование темы	Тематика рефератов
1.	Раздел 1. Методологические основы управления персоналом	Понятие развития управления Как развивалось видение человека в организации Объекты управления в организации Признаки классификации персонала Результативность управления персоналом в организации Подсистемы, влияющие на результативность работы персонала Функции управления персонала
2.	Раздел 2. Система управления персоналом гостиничной индустрии	Взаимоотношения руководителя с подчиненными

		Личность в организации Понятие адаптации персонала Управление адаптацией персонала Понятие корпоративной культуры организации
--	--	---

Пример тестовых и контрольных заданий

Комплекс тестовых заданий по дисциплине

Процессы целепостановки и определения путей достижения цели реализуется в функции:

- А. Управления
- Б. Планирования
- В. Организации
- Г. Контроля

1. К внутренней среде организации не принадлежит:

- А. Миссия
- Б. Стратегия
- В. Цели
- Г. Акционеры

2. Положение организации в отрасли характеризует:

- А. Продуктивность
- Б. Качество
- В. Конкурентоспособность
- Г. Гибкость реакции

3. Формализация деятельности и управления происходит на этапе:

- А. Создания
- Б. Роста
- В. Зрелости
- Г. Упадка
- Д. развития

4. Система управления персоналом – это совокупность:

- А. Подсистем, отражающих отдельные стороны работы с персоналом
- Б. Функций по управлению персоналом
- В. Общих, технологических и конкретных функций

5. Кадровая политика – это:

- А. Основные правила и принципы, регламентирующие взаимоотношения руководства с персоналом
- Б. Совокупность норм ценностей руководства организации
- В. Совокупность правил и предписаний государственных и международных организаций по труду

6. Персонал – это:

- А. Работники организации с их личными проблемами

- Б. Наличный состав организации
 - В. Работники и акционеры организации
7. Субъектами управления персоналом в организации не являются:
- А. Линейный управленческий персонал
 - Б. Функциональный персонал
 - В. Различные объединения работников
 - Г. Неформальные лидеры
 - Д. Руководитель организации
8. Структура должностной инструкции состоит из разделов:
- А. Общие положения
 - Б. Должностные обязанности, права, ответственность и взаимоотношения
 - В. Основные виды и направления стимулирования работника на данной должности
9. Источники формирования персонала организации бывают:
- А. Заимствованными
 - Б. Внешними
 - В. Внутренними
 - Г. Совместными
10. Источники привлечения персонала – это:
- А. Подбор персонала с помощью своих сотрудников
 - Б. Самопроявившиеся кандидаты
 - В. Клиенты и поставщики
 - Г. Прежние работники, ушедшие из организации
 - Д. Учебные заведения
 - Е. Государственные органы занятости
11. С помощью тестирования достаточно объективно оцениваются:
- А. Общий интеллектуальный уровень
 - Б. Стаж работы
 - В. Внешний вид
 - Г. Базовые личностные качества
 - Д. Общепрофессиональные качества
 - Е. Управленческие качества
12. Собеседование бывает:
- А. Предварительное
 - Б. Окончательное
 - В. Расширенное
 - Г. Укороченное
 - Д. Биографическое
 - Е. Структурированное
 - Ж. Ситуационное
13. Адаптация бывает:
- А. Первичная
 - Б. Вторичная
 - В. Ранняя
 - Г. Окончательная
 - Д. Независимая

- Е. Частичная
- Ж. Полная

14. Организационное поведение – это:

- А. Образ действий, обязательный для всех работников организации
- Б. Совокупность норм ценностей в организации
- В. Обучение поведению
- Г. Нормирование дисциплины

15. В зависимости от включенности работников в производственный процесс создаются группы:

- А. Условные
- Б. Реальные
- В. Стихийные
- Г. Устойчивые

16. В зависимости от работоспособности бывают:

- А. Группы X, Y, Z
- Б. Группы членства
- В. Высокоразвитые группы

17. К характеристикам или признакам группы относят:

- А. Численность
- Б. Структуру
- В. Статус
- Г. Роли
- Д. Сплоченность
- Е. Производительность

18. К основным ролям, которые исполняют члены группы, можно отнести роль:

- А. Лидера
- Б. Руководителя
- В. Статус
- Г. Роли
- Д. Сплоченность
- Е. Производительность

19. Понятие «лидерство» относится к психологическим отношениям, возникающим:

- А. По вертикали
- Б. По горизонтали

20. Лидер действует директивно при следующем стиле управления:

- А. Авторитарном
- Б. Демократическом
- В. Попустительском

21. Под зрелостью группы понимают:

- А. Способность и желание ее членов нести ответственность за свое поведение
- Б. Степень мотивации членов группы
- В. Степень квалификации членов группы

22. Авторитет может быть:

- А. Истинным
- Б. Организационным
- В. Ложным
- Г. Деловым
- Д. Текущим
- Е. Статусным

23. К свойствам власти относят:

- А. Социальный характер
- Б. Статусность
- В. Ассиметричность
- Г. Наличие роли
- Д. Целенаправленность
- Е. Потенциальный характер влияния ресурсов власти

24. В зависимости от мотивов подчинения выделяют власть, основанную:

- А. На вознаграждении
- Б. Наказании
- В. Единоличном воздействии
- Г. Деловом авторитете руководителя
- Д. Информации

25. Сила власти в организации зависит:

- А. От количества причин подчинения
- Б. Их направленности
- В. Силы действия каждой причины
- Г. Количества работников, на которых воздействуют

26. Организационная культура – это:

- А. Совокупность норм, ценностей и убеждений, которые определяют способ объединения групп и отдельных личностей
- Б. Основные правила, регламентирующие отношения в организации
- В. Культурный уровень персонала организации

27. На скорости выполнения работы базируется:

- А. Культура задачи
- Б. Культура власти
- В. Культура личности
- Г. Ролевая культура

28. Условия труда – это:

- А. Совокупность психофизиологических, санитарно-гигиенических элементов производственной среды
- Б. Эргономические характеристики рабочего места
- В. Совокупность характеристик рабочего места, обеспечивающих комфорт

29. Мотивы человека делятся на:

- А. Первичные
- Б. Общие
- В. Частичные
- Г. Вторичные
- Д. Главные

Е. Второстепенные

30. По критерию «состав конфликтующих сторон» можно классифицировать конфликты:

- А. Локальные
- Б. Межличностные
- В. Стихийные
- Г. Реалистичные

31. По критерию «предмет конфликта» можно классифицировать конфликты:

- А. Деструктивные
- Б. Стихийные
- В. Реалистичные
- Г. Острые

32. По критерию «преднамеренность конфликта» можно классифицировать конфликты:

- А. Религиозные
- Б. Семейные
- В. Спровоцированные
- Г. Компромиссные

33. Значительными полномочиями в конфликте обладает:

- А. Посредник
- Б. Арбитр
- В. Помощник
- Г. Наблюдатель

34. Налаживание новых связей, отношений соответствует следующей функции переговоров:

- А. Информационной
- Б. Контролирующей
- В. Коммуникативной
- Г. Отвлекающей внимание

Критерии оценивания знаний

Баллы (рейтинговая оценка)	Оценка
Не менее 85% от максимальной суммы баллов	отлично
Не менее 65% суммы баллов от максимально возможной	хорошо
Менее 50% суммы баллов от максимально возможной	удовлетворительно
Менее 40% суммы баллов от максимально возможной	неудовлетворительно

с. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Промежуточная аттестация проводится по тестам и предусматривает четыре градации оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Ниже приводится описание критериев оценки по данным градациям:

по тестам

Оценка	Требования к уровню знаний
«отлично»	Не менее 81% правильных ответов от общего количества тестов
«хорошо»	Не менее 61% правильных ответов от общего количества тестов
«удовлетворительно»	Не менее 50% правильных ответов от общего количества тестов
«не удовлетворительно»	Менее 50% правильных ответов от общего количества тестов

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Реферат (доклад)	<p>Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.</p> <p>Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы.</p> <p>Тематика рефератов (докладов) выдается на занятии, выбор темы осуществляется студентом самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на семинарском занятии, регламент – 5-7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.</p>	Темы рефератов (докладов).

2	Устный опрос, дискуссия	Устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем студент может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам/разделам дисциплины.
3	Защита итогового проекта	Проводится во время зачета. Позволяет оценить уровень освоения компетенций по дисциплине (ориентировочный (начальный); деятельностный (основной), контрольно-корректировочный (завершающий)).	Темы итогового проекта.
4.	Экзамен/ зачет по вопросам	Проводятся в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента.	Комплект вопросов к экзамену/зачету, работа на практических занятиях.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. список основной литературы:

Ушаков, Р. Н. Развитие ресурсного потенциала гостиничного предприятия, - 2-е изд., стереотипное - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 168 с. (Научная мысль) ISBN 978-5-902244-74-5 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/553629> (дата обращения: 13.01.2022)

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. <http://www.asi.ru> - Агентство стратегических инициатив [Электронный ресурс]
2. <http://innovation.gov.ru/map> - рейтинг инновационного развития субъектов РФ [Электронный ресурс]
3. <http://prognoz2030.hse.ru> – третий цикл Долгосрочного прогноза научно-технического развития Российской Федерации до 2030 года [Электронный ресурс]
4. <http://regis.shu.ru> - архив журнала «Региональные исследования» [Электронный ресурс]
5. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ [Электронный ресурс]
6. <http://tourism.gov39.ru> - официальный сайт Министерства по культуре туризму Калининградской области [Электронный ресурс]
7. [http:// park-kosa.ru](http://park-kosa.ru)- официальный сайт Национальный парк "Куршская коса" [Электронный ресурс]
8. [http:// visit-kalininrad.ru](http://visit-kalininrad.ru)- официальный сайт Регионального информационного центра туризма Калининградской области [Электронный ресурс]

9. Официальный сайт электронной газеты «RATAnews» - <http://www.rata.ru>
10. Туристическая информационно-поисковая система «Туры-ру»- <http://www.tury.ru>
32. Интернет портал электронной туристической библиотеки «Все о туризме» <http://www.tourlib.net>
33. <http://kaliningrad.gks.ru>- официальный сайт территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Калининградской области
34. <https://e.lanbook.com/>. Официальный сайт электронной библиотеки «Лань».

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов; – установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.	Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.	Участствует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

Целями освоения дисциплины являются: развитие навыков формирования регионального туристского продукта на основе существующих инновационных технологий

развития внутреннего туризма, приобретение студентами навыков принятия оперативных управленческих решений, способности к системному и сравнительному анализу при формировании туристских программ, относящихся к разным видам внутреннего туризма.

Теоретические занятия проводятся в форме лекций. Практические занятия проводятся в формах – групповое и индивидуальное решение задач по темам курса.

По дисциплине осуществляется текущий, промежуточный и итоговый контроль в форме экзамена.

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на определения, формулировки научных выводов и практические по вопросам применения современных технологий развития внутреннего туризма. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В процессе лекции от студентов требуется не только ведение соответствующих записей, но и установка на активное слушание, «думанье», запоминание и воспроизведение изучаемого материала, актуализация полученных ранее знаний, умений и навыков.

Обязательным условием успешного освоения теоретической части дисциплины является самостоятельная работа с текстом лекции: чтение, запоминание, работа с примерами, составление собственных примеров, выполнение заданий по материалам, розданным преподавателем. Это следует делать как после каждой лекции, так и перед следующей лекцией и обязательно – в процессе подготовки к практическим занятиям.

Контроль качества усвоения материала может осуществляться как на лекциях, так и на практических занятиях. Работа над курсом в целом в течение семестра существенно влияет на успешность сдачи зачета.

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает кейсы, выполнение которых зачитывается как текущая работа студента.

Рекомендации по составлению презентации

1. Использование визуальных эффектов презентации:
 - 1) добавляет ясности и яркости выступлению;
 - 2) помогает слушателям легче воспринимать информацию;

3) производит более сильное впечатление на аудиторию и вызывает больший интерес к выступлению;

4) увеличивает доверие к говорящему.

2. Планирование презентации:

1) продумайте выступление заранее;

2) определите, что необходимо проиллюстрировать с помощью PowerPoint: формулировки закономерностей, графики, таблицы, диаграммы, фактологический материал и т.д.;

3) напишите краткий тезисный конспект, которым можно использовать, демонстрируя слайды;

4) прорепетируйте заранее выступление с использованием презентации.

3. Использование цветовых эффектов:

1) используйте светлый текст на темном фоне;

2) используйте ограниченное количество цветов (2 - 3);

3) используйте один цвет для заголовков и другой цвет для текста;

4) используйте цвета постоянно;

5) избегайте кислотных цветов.

4. Использование пространства:

1) не пытайтесь поместить много материала на один слайд;

2) старайтесь ограничиться в каждом слайде шестью линиями текста;

5. Использование шрифта:

1) используйте шрифты, которые хорошо читаются (предпочтителен Times New Roman);

2) избегайте декоративных шрифтов;

3) не пишите весь текст БОЛЬШИМИ БУКВАМИ;

4) используйте ограниченное количество шрифтов (2 - 3);

5) используйте постоянно один размер шрифта для заголовка, подзаголовка, текста и т.д.;

6) используйте достаточно большой размер шрифта, чтобы его было ясно видно с экрана: 44 кегль для заголовков и 32 кегль для текста.

6. Использование анимации:

1) анимация позволяет манипулировать текстом и придает движение статичному материалу;

2) используйте анимацию с осторожностью, поскольку она может не совпадать с содержанием выступления.

7. Во время выступления:

1) выступление не должно быть простым чтением с экрана, оно должно дополнять и раскрывать ключевые моменты, представленные на слайдах;

2) поддерживайте зрительный контакт с аудиторией, когда показываете очередной слайд, используйте богатство интонаций;

3) не говорите, отвернувшись к экрану;

4) не закрывайте экран своим телом;

5) будьте готовы выступать без презентации в случае технических неполадок: распечатайте слайды в нужном количестве экземпляров.

Результаты самостоятельной работы должны быть оформлены надлежащим образом, не должны содержать ошибок. Результаты должны быть предъявлены на экзамене в бумажной и электронной форме.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, письменных тестовых опросов по блокам тем, письменных контрольных работ,

выполняемых на занятии. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу, письменной контрольной работе студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материал базового учебника.

При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

При подготовке к аудиторным контрольным работам студентам необходимо повторить материал практических занятий по отмеченным преподавателям темам, а также повторить теоретический материал по данным темам.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины, служит для более глубокого и детального осмысления предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

С этой целью слушателям программы рекомендуется самостоятельное изучение литературы, в качестве закрепления полученных знаний следует ответить на нижеперечисленные вопросы.

Аудиторные и самостоятельные формы учебной работы студента имеют своей целью приобретение системы знаний. Используя лекционный материал, доступный учебник или учебное пособие, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям. Студент понимает, что самостоятельное владение знаниями является главным определяющим.

Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно. По завершению работы над учебником, должна быть ясность в том, какие темы, вопросы учебного курса изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

Самостоятельная учебная работа студента (СРС) – род деятельности, который включает в себя поиск источников познания, средств осуществления и результаты познавательной деятельности, проводимой без помощи преподавателя.

Самостоятельная работа студентов является важным видом учебной деятельности студентов, и становится весьма актуальной, так как самообразование сегодня направлено на повышение личного статуса в обществе, приобретение дополнительных знаний, которые в будущей профессиональной деятельности формируют знания, умения и навыки компетентного специалиста и предполагает:

- наличие положительной мотивационной активности;
- проявление значительных волевых усилий;
- достижение высокого уровня интеллектуального развития;
- достижение высокой самостоятельности;
- наличие адекватного уровня самооценки.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

Электронные учебники, находящиеся в читальном зале института рекреации, туризма и физической культуры, учебно-методические комплексы и презентации, размещенные на портале <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования для проверки знаний студентов

Электронные словари, базы данных, поисковые и справочные системы

Информационные технологии используются с помощью следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Прикладное программное обеспечение – пакет MS Office

Информационно- телекоммуникационная сеть «Интернет»

Электронная образовательная платформа БФУ им. И.Канта <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования БФУ им. И.Канта <https://pt.kantiana.ru>

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

<https://biblioclub.ru>

Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <https://garant.ru>

Справочно-правовая система КонсультантПлюс <https://consultant.ru>

Научная электронная библиотека диссертаций <http://www.dissertCat.ru>

Библиотека информационно-образовательного портала «Гуманитарные науки»

<http://auditorium.ru/aud/about/index.php>

Электронная полнотекстовая библиотека Ихтика <http://ihtik.lib.ru/>

Российская государственная библиотека - <http://rsl.ru>

Научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru/>

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);

- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);

- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчкатом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчкатом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
405	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23