



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)
« ____ » _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)
« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление рисками в гостиничном бизнесе

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

«Международное гостеприимство»

Форма подготовки очная

курс 2 семестр 3

лекции 0 час.

практические занятия 36 час.

лабораторные работы не предусмотрены

в том числе с использованием МАО лек. 0 / пр. 18 / лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 36 час.

в том числе с использованием МАО 18 час.

самостоятельная работа 180 час.

в том числе на подготовку к экзамену 45 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет не предусмотрен

экзамен 3 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 11 от 14.06.2019 г.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.

Составитель(ли): старший преподаватель Гатауллина С.Ю.

Оборотная сторона титульного листа РПД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Управление рисками в туризме»

Учебный курс «Управление рисками в гостиничном бизнесе» предназначен для студентов направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело «Международное гостеприимство».

Дисциплина «Управление рисками в гостиничном бизнесе» входит в состав обязательных дисциплин учебного плана.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов. Учебным планом по данному направлению предусмотрены контактные занятия – 36 часа: практические занятия – 36 часов, самостоятельная работа – 180 часов, в том числе контроль – 45 часов. Дисциплина реализуется на 2 курсе в 3 семестре.

Дисциплина «Управление рисками в гостиничном бизнесе» основывается на знаниях дисциплин: «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика», «Рынок гостиничных услуг стран АТР», «Методы исследования» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин, как «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства», «Технологии разработки и продвижения гостиничного продукта»; подготовить к прохождению учебной и производственной практик.

Содержание дисциплины охватывает широкий круг вопросов: понятие рисков в предпринимательской деятельности, влияние отраслевых и региональных особенностей туристской деятельности на разработку программ риск-менеджмента, оценка влияния рисков на эффективность гостиничного бизнеса, методы оценки рисков, развитие теории рисков.

Цель дисциплины – формирование универсальных и профессиональных компетенций, связанных с разработкой и реализацией мероприятий риск-менеджмента в сфере гостиничного бизнеса.

Задачи:

- ознакомление с основными понятиями в сфере риск-менеджмента;

- исследование отраслевых и региональных особенностей гостиничного бизнеса при разработке программ риск-менеджмента;
- изучение опыта разработки программ риск-менеджмента в сфере гостиничного бизнеса в мире;
- овладение основами проведения оценки влияния рисков на развитие гостиничного бизнеса.

Для успешного изучения дисциплины «Управление рисками в гостиничном бизнесе» у студентов должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность к логическому мышлению, анализу, обобщению, критическому осмыслению информации, постановке исследовательских задач и выбору путей их решения;
- способность осуществлять сбор, систематизацию, оценку и интерпретацию экономических показателей, необходимых для проведения экономического анализа;
- владение основами интернет-технологий для поиска и анализа информации по факторам риска в туризме.

В результате изучения данной дисциплины у студентов формируется следующие универсальные и профессиональные компетенции:

Код и формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	УК-1.1	Проводит анализ развития регионального/ национального гостиничного комплекса
	УК-1.2	Выявляет проблемные факторы функционирования регионального / национального гостиничного комплекса
	УК-1.3	Осуществляет критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработывает стратегию действий по развитию гостиничного комплекса
ПК-4 Способен принимать решения в нестандартных ситуациях	ПК-1.1	Анализирует и оценивает уровень риска при организации гостиничной деятельности

и условиях неопределенности	ПК-1.2	Выявляет приоритеты развития и разрабатывает стратегические направления риск-менеджмента для гостиниц
	ПК-1.3	Оценивает риски в гостиничном бизнесе
ПК-6 Знает основы риск-менеджмента и антикризисного управления	ПК-6.1	Знает основные факторы риска в гостиничном бизнесе
	ПК-6.2	Владеет методикой проведения анализа уровня риска при организации гостиничного бизнеса
	ПК-6.3	Разрабатывает мероприятия риск-менеджмента в сфере гостеприимства

Для формирования вышеуказанной компетенции в рамках дисциплины «Управление рисками в гостиничном бизнесе» применяется метод активного/интерактивного обучения – учебная дискуссия.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Лекционные занятия учебным планом не предусмотрены.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Раздел 1. Теоретические основы обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе.

Занятие 1. Понятийный аппарат в сфере безопасности гостиничного бизнеса (4 час.)

1. Анализ содержания основных понятий в сфере безопасности гостиничного бизнеса в нормативно-правовой базе РФ.
2. Анализ содержания основных понятий в сфере безопасности гостиничного бизнеса в нормативно-правовой базе Всемирной туристской организации (ЮН ВТО).

Занятие 2. Теоретические основы обеспечения безопасности в туризме и гостеприимстве (4 час.).

1. Существующие подходы к основным дефинициям в сфере обеспечения безопасности гостиничного бизнеса.

2. Роль гостиничного бизнеса в региональном развитии.

Занятие 3. Научно-методическое и нормативно-правовое обеспечение безопасности в туризме и гостиничном бизнесе (6 час., в том числе с использованием методов активного обучения – учебная дискуссия).

1. Закрепление знаний о научно-методическом и нормативно-правовом обеспечении безопасности туристской и гостиничной деятельности в Российской Федерации.

2. Выполнение самостоятельного задания.

Раздел 2. Практические аспекты обеспечения безопасности гостиничного бизнеса.

Занятие 4. Особенности рисков в туризме и гостеприимстве (6 час.).

1. Анализ существующих рисков в туризме и гостеприимстве, их классификации.

2. Выполнение самостоятельного задания.

Занятие 5. Риск-менеджмент в туризме и гостеприимстве (6 час.).

1. Закрепление знаний о теории риск-менеджмента.

2. Выполнение самостоятельного задания.

Занятие 6. Методы оценки рисков в туризме и гостеприимстве. Разработка мероприятий по снижению потерь в результате действия факторов риска в туризме и гостеприимстве (4 час. в том числе с использованием методов активного обучения – учебная дискуссия).

1. Анализ основных методов оценки рисков в туризме и гостеприимстве.

2. Выполнение самостоятельного задания.

Занятие 7. Методики оценки рисков (6 час.).

1. Проведение оценки рисков гостиничного бизнеса на региональном уровне.

2. Оценка рисков туристской деятельности конкретной гостиницы.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

Дата / сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
В течение семестра	Подготовка к практическим занятиям по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы и задания	75	Устный и письменный опрос. Проверка заданий
В течение семестра	Подготовка докладов по темам практических занятий	60	
В течение семестра	Подготовка к экзамену	45	Устный опрос
ИТОГО		180	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» предусматривает:

1. Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы.

2. Подготовка презентации с использованием мультимедийного оборудования.
3. Подготовка (составления) глоссария.
4. Подготовка к практическим занятиям по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы и задания.
5. Подготовка к выполнению теста.
6. Подготовка к экзамену.

Рекомендации по работе с литературой

Предпочтительна последовательность в работе с литературой и нормативно-правовыми актами. Ее можно представить в виде следующего примерного алгоритма:

- ознакомление с рабочей учебной программой;
- изучение основной учебной литературы;
- проработка дополнительной (учебной и научной) литературы и иных информационных источников.

В ходе чтения полезно, делать краткие заметки, выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю. По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки.

Необходимо вести систематическую каждодневную работу над литературными источниками. Следует воспитывать в себе установку на прочность, долговременность усвоения знаний по курсу. Надо помнить, что они потребуются не только и не столько в ходе экзамена, но – что особенно важно – в последующей профессиональной деятельности.

Литература имеется в библиотеке ДВФУ, методическом кабинете кафедры сервиса и туризма.

При работе с учебной и научной литературой принципиально важно принимать во внимание то, что курс «Управление рисками в гостиничном

бизнесе» постоянно развивается и совершенствуется. Необходимо учитывать и тот факт, что эта деятельность регламентируется нормативно-правовыми актами.

Студент обязан знать не только рекомендуемую литературу, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации.

Методические рекомендации по подготовке презентации

Разработка презентации предусматривает следующий порядок самостоятельной работы. Студенты знакомятся с мировым и национальным опытом развития индустрия гостеприимства и туризма. С этой целью используются монографические исследования, материалы зарубежной периодической печати, данные всемирной сети интернет (преимущественно англоязычных ресурсов). Собранные источники и их аннотации анализируются с точки зрения возможной адаптации методов и технологий к развитию этой деятельности России.

В заключительной части самостоятельной работы студенты оформляют презентацию в формате Prezi (пошаговая инструкция представлена в методических рекомендациях и на сайте: <http://prezi-narusskom.ru/>).

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора;
- следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации; желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание;
- дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста;

– последними слайдами презентации должны быть глоссарий и список литературы.

Подготовленная презентация записывается на электронный носитель и хранится в методическом кабинете кафедры сервиса и туризма на жестком диске персонального компьютера.

Представление презентации осуществляется на практическом занятии, в ходе которого бакалавры на основе полученной информации обсуждают проблемы связанные с внедрением проекта.

Критерии оценки:

– 100-86 баллов выставляется, если студент отразил в презентации свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив содержание и составляющие затронутых вопросов. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация географического характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа отечественной практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

– 85-76 баллов – презентация студента характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

– 75-61 балл – проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы

– менее 61 балла – презентация представляет собой заимствованный исходный текст и заимствование иллюстраций, без каких бы то ни было

комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Студенты готовят доклады по темам, указанным в заданиях для самостоятельной работы по темам дисциплины. Подготовка доклада обязательна и может осуществлять каждым студентом либо группой студентов (2-3 чел.). Доклад содержит краткую информацию по изучаемой теме. Доклад состоит из титульного листа, основного текста, материала для презентации. Доклад некоторых бакалавров заслушивается на практическом или семинарском занятии по данной теме, доклады остальных студентов сдаются в письменном виде на проверку преподавателю.

Критерии оценки

– 100-86 баллов – если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

– 85-76 баллов – знание узловых проблем программы и основного содержания курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

– 75-61 балл – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное

знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

– ниже 61 балла – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Методические указания к составлению глоссария

Глоссарий охватывает все узкоспециализированные термины, встречающиеся в тексте. Глоссарий должен содержать не менее 20 терминов, они должны быть перечислены в алфавитном порядке, соблюдена нумерация. Глоссарий должен быть оформлен по принципу реферативной работы, в обязательном порядке присутствует титульный лист и нумерация страниц. Объем работы должен составлять 5-10 страниц. Тщательно проработанный глоссарий помогает избежать разночтений и улучшить в целом качество всей документации. В глоссарии включаются самые частотные термины и фразы, а также все ключевые термины с толкованием их смысла. Глоссарии могут содержать отдельные слова, фразы, аббревиатуры, слоганы и даже целые предложения.

Задания к практическим занятиям

Задание 1. Определение основных понятий в сфере безопасности гостиничного бизнеса.

1. Проанализировать основные понятия в сфере безопасности гостиничного бизнеса, содержащиеся в нормативно-правовых актах в РФ. Сравнить их с понятийной базой в мировой практике.

2. Составить глоссарий.

3. Проанализировать, как существующий понятийный аппарат в сфере безопасности гостиничного бизнеса в России идентифицирует его как объект научного познания и управления.

Задание 2. Анализ мирового опыта государственного регулирования безопасности гостиничного бизнеса.

1. Разработать алгоритм проведения анализа опыта государственного регулирования безопасности гостиничного бизнеса в странах мира.
2. Проанализировать опыт государственного регулирования безопасности гостиничного бизнеса в странах Азии, Европы и в США.
3. Проанализировать опыт государственного регулирования безопасности гостиничного бизнеса в России.

Задание 3. Анализ методов оценки рисков в гостиничном бизнесе.

1. Проанализировать существующие методы оценки безопасности гостиничного бизнеса в регионах РФ.
2. Проанализировать существующие методы оценки безопасности гостиничного бизнеса в мире.

Задание 4. Разработка мер по повышению безопасности гостиничного бизнеса в России.

1. Разработать меры по внедрению мероприятий риск-менеджмента в сферу государственного регулирования гостиничного бизнеса в России.
2. Разработать алгоритм внедрения риск-менеджмента в работу гостиниц в Приморском крае.

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом теоретического материала, подготовки к практическим занятиям и сдаче экзамена.

1. Обоснуйте, что гостиничный бизнес – сфера предпринимательства с высокими факторами риска.
2. Обоснуйте роль гостиничного бизнеса в социально-экономическом развитии региона (не менее 6-ти позиций).
3. Каковы особенности обеспечения мер безопасности в гостиничном бизнесе?

4. Перечислите основные правовые акты в сфере безопасности гостиничного бизнеса.

5. Что такое безопасность в гостиничном бизнесе?

6. Приведите классификации факторов безопасности в гостиничном бизнесе.

7. Что составляет особенности безопасности в сфере гостиничного бизнеса на современном этапе?

8. Что такое риск?

9. Приведите классификации рисков.

10. Каковы показатели риска и методы его оценки?

11. Изложите методы снижения рисков в гостиничном бизнесе.

12. Что такое риск-менеджмент?

13. Перечислите инструменты риск-менеджмента.

14. Изложите алгоритм управления рисками.

15. Каковы направления развития государственного регулирования риск-менеджмента?

16. Что такое моделирование системы управления рисками в гостиничном бизнесе?

17. Какие вы знаете методы оценки рисков в гостиничном бизнесе?

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Гостиничный бизнес – сфера предпринимательства с высокими факторами риска. Роль гостиничного бизнеса в социально-экономическом развитии региона (не менее 6-ти позиций). Особенности обеспечения мер безопасности в гостиничном бизнесе.

2. Нормативно-правовое обеспечение безопасности в гостиничном бизнесе: основные правовые акты и понятийный аппарат (не менее 10-ти базовых категорий).

3. Понятие безопасности в гостиничном бизнесе. Классификация факторов безопасности. Особенности безопасности в сфере гостиничного бизнеса на современном этапе.

4. Понятие риска. Классификации рисков (не менее 15-ти оснований классификации). Факторы и основные виды рисков в туризме и гостеприимстве.

5. Показатели риска и методы его оценки. Методы снижения рисков в гостиничном бизнесе.

6. Понятие риск-менеджмента. История становления риск-менеджмента как науки. Нормативная база риск-менеджмента.

7. Инструменты риск-менеджмента. Алгоритм управления рисками. Направления развития государственного регулирования риск-менеджмента.

8. Моделирование системы управления рисками в гостиничном бизнесе.

9. Критерии и признаки для анализа состояния государственного регулирования риск-менеджмента.

10. Методы оценки рисков в гостиничном бизнесе.

11. Методы управления рисками в гостинице.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Коды и наименование индикатора достижения		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Раздел 1. Теоретические основы обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе. Темы 1-3.	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3	Знает: проблемные факторы функционирования регионального / национального туристских комплексов.	устный опрос (УО); собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
		ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Умеет: осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий по	собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену

			развитию туризма.		
2.	Раздел 2. Практические аспекты обеспечения безопасности гостиничного бизнеса. Темы 4- 7.	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Знает: методы анализа и оценки уровня риска при организации туристской деятельности.	собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
		ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Умеет: выявлять приоритеты развития и разрабатывать стратегические направления риск-менеджмента для туристской организации.	собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные издания)

1. Агафонов С.М. Алгоритм внедрения системы риск-менеджмента на рынке туристских услуг / С.М. Агафонов. – Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. – 2015. – № 3 (65). – С. 301-308.

2. Баскаков А.А., Жидкова А.П. Некоторые особенности хозяйственных рисков в гостиничном бизнесе / А.А.Баскаков, А.П.Жидкова. – Социально-экономические явления и процессы. – 2012. – № 11 (45). – С. 53-60.

3. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: Учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2012. – 336 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=259833>.

4. Безопасность туризма: учебник / А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский. – Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 263 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919720>.

5. Белоусова Л.В. Индекс развития государственного регулирования риск-менеджмента и программа государственной поддержки развития риск-менеджмента / Л.В. Белоусова. – Проблемы анализа риска. – 2013. – Т. 10. – № 1. – С. 64-77.

Дополнительная литература

(электронные издания)

1. Потребности в туристических услугах и маркетинг в туризме: становление и развитие / Важенина И.С., Волков.С.К. – Маркетинг в России и за рубежом, 2016. – № 4. – С.3-12. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:817509&theme=FEFU>.

2. Правовое обеспечение туризма: учебник / А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский. – Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 329 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919714>.

3. Стандартизация и сертификация в туризме: практикум / Л. В. Баумгартен. – М : Дашков и К°, 2013. – 301 с. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:695024&theme=FEFU>.

4. Хамидуллина, Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма [Электронный ресурс]: монография / Хамидуллина Г.Р., Зинурова Р.И., Фролова И.А. – Электрон. текстовые данные. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. – 116 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html>.

5. Щетинина К.И. Специфика страхования гостиничного бизнеса в России и за рубежом / К.И.Щетинина. – Право и управление. XXI век. – 2015. – № 1 (34). – С. 110-115.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»

1. Библиотека ГОСТов и нормативных документов. Режим доступа: <http://libgost.ru/>.

2. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии - [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: http://ratanews.ru/rubricator/rubric_794.stm.
3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/>.
4. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
5. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа: www.garant.ru.
6. Федеральное агентство по туризму: [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>.
7. Электронная библиотека и базы данных ДВФУ. Режим доступа: <http://dvfu.ru/web/library/elib>.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Управление рисками в гостиничном бизнесе» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Управление рисками в гостиничном бизнесе» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением заданий всех практических занятий с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» является экзамен, который проводится в виде устного ответа студентов на вопросы (весовой коэффициент контрольного мероприятия 0,5).

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (весовой коэффициент 0,1);
- успешно выполнить аудиторные контрольные задания в виде практических заданий и тестов (весовой коэффициент 0,1);
- своевременно и успешно подготовить и защитить доклад (весовой коэффициент 0,3).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» при условии выполнения всех видов текущего и промежуточного контроля, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – «отлично», 75-85 баллов – «хорошо», 61- 75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям

На практических занятиях студент получает возможность более глубокого изучения темы, уточнения теоретических и получения практических знаний, формирования профессиональных навыков. Формы проведения практических занятий многообразны и выбираются преподавателем в зависимости от изучаемой темы и особенностей подготовки студентов. На практических занятиях применяются методы и формы как индивидуальной, так и коллективной работы студентов связанной с проектной деятельностью, руководство этой деятельности осуществляет преподаватель. Студенты сами формируют проектные команды, которые должны разрабатывать проекты, размер команды: 2-3 человека. Поддержка осуществляется преподавателем в ходе консультирования каждой команды, когда им определяются необходимые для выполнения проекта задачи, и осуществляется разбор полученных результатов. Преподаватель предоставляет проектным командам темы, понятийный аппарат и инструменты, которые используются в ходе подготовки проекта (практического задания).

На практическом занятии каждый студент (команда) должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание полученные на практике, факты, собственный опыт.

В случае пропуска практических занятий студент должен по согласованию с преподавателем подготовить и сдать соответствующий материал.

Рекомендации по подготовке к экзамену

Итоговым контролем при изучении дисциплины «Управление рисками в гостиничном бизнесе» является экзамен. Перечень вопросов к экзамену содержится в Рабочей программе дисциплины (РПД), размещенной на сайте ДВФУ. Вопросы по дисциплине ежегодно обновляются.

Цель экзамена – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве дефиниций и категорий.

В процессе проведения экзамена оценке подлежит речевая культура обучающегося. Дополнительной целью итогового контроля в виде экзамена является формирование у студента таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, самостоятельность.

При подготовке к экзамену студент должен правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть качественно и на высоком уровне

подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время целенаправленной подготовки к экзамену у студентов происходит процесс систематизации знаний, которые они приобрели при изучении тем дисциплины. Это позволяет им уяснить логическую структуру курса, объединить отдельные темы в единую систему. Рекомендуемые учебники и специальная литература при изучении курса, имеются в рекомендованном списке литературы в рабочей программе по данному курсу.

Студент в целях получения качественных и системных знаний должен начинать подготовку к экзамену с первоначальных тем лекционного курса.

Самостоятельная работа по подготовке к экзамену во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на экзамен и дней, отведенных на подготовку к экзамену. При этом необходимо, чтобы последний день или часть его, был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить уровень усвоения материала.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС).

Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студентов с лекционным материалом, поиске и анализе учебной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам дисциплины;
- выполнении домашних индивидуальных и коллективных (командных) заданий;
- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку, активное участие в их обсуждении на занятиях;
- изучении теоретического материала, тем практических занятий, подготовке презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;

- поиске правовых актов, комментариев специалистов в справочно-правовой системе по темам занятий, индивидуальных и коллективных заданий;
- подготовке к экзамену.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения лекций и практических занятий по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» Школа экономики и менеджмента (корпус G) располагает кабинетами (учебная аудитория, компьютерный класс), для самостоятельной работы используется читальный зал (корпус А).

34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi. Ноутбук Acer ExtensaE2511-30VO. Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокоммутации; Подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Компьютерный класс, моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокоммутации; Подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

Читальный зал каб. А 1002, помещение для самостоятельной работы естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки, Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт. ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft.

В читальном зале Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.

VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» включают в себя перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенции в ходе освоения дисциплины.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Контрольные вопросы для экзамена

1. Гостиничный бизнес – сфера предпринимательства с высокими факторами риска. Роль гостиничного бизнеса в социально-экономическом развитии региона (не менее 6-ти позиций). Особенности обеспечения мер безопасности в гостиничном бизнесе.

2. Нормативно-правовое обеспечение безопасности в гостиничном бизнесе: основные правовые акты и понятийный аппарат (не менее 10-ти базовых категорий).
3. Понятие безопасности в гостиничном бизнесе. Классификация факторов безопасности. Особенности безопасности в сфере гостиничного бизнеса на современном этапе.
4. Понятие риска. Классификации рисков (не менее 15-ти оснований классификации). Факторы и основные виды рисков в туризме и гостеприимстве.
5. Показатели риска и методы его оценки. Методы снижения рисков в гостиничном бизнесе.
6. Понятие риск-менеджмента. История становления риск-менеджмента как науки. Нормативная база риск-менеджмента.
7. Инструменты риск-менеджмента. Алгоритм управления рисками. Направления развития государственного регулирования риск-менеджмента.
8. Моделирование системы управления рисками в гостиничном бизнесе.
9. Критерии и признаки для анализа состояния государственного регулирования риск-менеджмента.
10. Методы оценки рисков в гостиничном бизнесе.
11. Методы управления рисками в гостинице.

Тестовые задания

Тест 1

Вопрос 1. К особенностям рынка гостиничных услуг относятся:

- а) высокие темпы развития рынка;
- б) стабильность размеров рынка и потребительского спроса;
- в) высокие темпы развития рынка и динамичное изменение характера потребительского спроса;
- г) изменчивость потребительского спроса.

Вопрос 2. Роль индустрия гостеприимства в экономическом развитии региона заключается в:

- а) увеличении объема импорта услуг;
- б) увеличении объема экспорта услуг;
- в) развитии дополнительной трудовой занятости населения;
- г) снижении стоимости услуг.

Вопрос 3. Сфера гостиничного бизнеса относится к:

- а) высокорисковой деятельности;
- б) деятельности с умеренными рисками;
- в) безрисковой деятельности.

Вопрос 4. Нормативно-правовое обеспечение безопасности туризма и гостеприимства содержится в:

- а) ГОСТ Р 50644-2009;
- б) ГОСТ Р 50646;
- в) ГОСТ Р 22.3.03.

Вопрос 5. Утверждение, что «к рискам в туризме и гостеприимстве относятся гидрометеорологическая опасность, радиоактивная, криминогенная, военно-политическая опасности, а также специфические риски»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 6. Утверждение, что «в процессе оказания гостиничных услуг могут проявляться следующие источники опасности: источники опасности природного характера, источники опасности техногенного характера, источники опасности социального характера, источники опасности в чрезвычайных ситуациях»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 7. Утверждение, что «уровень влияния факторов риска на сферу гостиничного бизнеса на современном этапе растет»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 8. Утверждение, что «риски это атрибутивная черта предпринимательства»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 9. Разделение всех видов рисков в гостиничном бизнесе на приемлемые, допустимые, неприемлемые:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 10. Утверждение, что «на уровень риска в гостиничного бизнеса оказывает значительное влияние недостаточная его идентифицированность»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Тест № 2

Вопрос 1. Утверждение, что «спекулятивные риски присутствуют в гостиничной деятельности»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 2. Разработку мероприятий риск-менеджмента в гостиничном бизнесе в Приморском крае осуществляет:

- а) департамент туризма Приморского края;

- б) департамент жилищно-коммунального хозяйства Приморского края;
- в) департамент внутренней политики Приморского края;
- г) департамент экономики Приморского края.

Вопрос 3. Утверждение, что «чистые риски присутствуют в гостиничном бизнесе»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 4. К способам оценки рисков в гостиничном бизнесе относятся:

- а) программно-целевой, гипотетический, экспериментальный;
- б) эвристический, математический, вероятностный;
- в) статистический, экспертный, расчетно-аналитический.

Вопрос 5. Утверждение, что «степень риска – это произведение ожидаемого ущерба на вероятность того, что ущерб произойдет»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 6. Утверждение, что «основные способы снижения риска в гостиничном бизнесе это резервирование средств на покрытие непредвиденных расходов»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 7. Концепция безопасности туризма и гостиничного бизнеса в ФЗ-132:

- а) присутствует полностью;
- б) отсутствует;
- в) присутствует частично.

Вопрос 8. Туризм и гостеприимство в Приморском крае являются:

- а) стратегическими направлениями развития региона;

- б) инвестиционно привлекательными сферами;
- в) субсидируемыми сферами экономики;
- г) инновационными сферами экономики.

Вопрос 9. Утверждение, что «к принципам риск-менеджмента относится то, что риск-менеджмент создает и защищает ценность»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 10. Понятия системного и комплексного анализа рисков соотносятся как:

- а) общее и частное;
- б) объективное и субъективное;
- в) синонимы;
- г) антонимы.

Критерии оценки теста

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил более чем на 85% вопросов теста;
- 85-76 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил на 75 – 85% вопросов теста;
- 75-61 балл выставляется студенту, если студент правильно ответил на 61 – 75% вопросов теста;
- менее 61 балла выставляется студенту, если студент правильно ответил менее чем на 61 % вопросов теста.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, выполнение тестов, написание проектов) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (собеседование);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (выполнение практических заданий, тестов);
- результаты самостоятельной работы (написание проектов).

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» предусмотрен экзамен в виде собеседования.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций, практических занятий студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к экзамену, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное творческое зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на экзамене представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (устный опрос, тест) представлены в структурном элементе ФОС V.

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.