



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

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Топчий А.В.
(Ф.И.О. рук. ОП)

« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

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

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)

« 18 » декабря 2019г..

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice
(Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика)
Направление подготовки 43.04.02 Туризм
(Индустрия туризма и гостеприимства/ International Tourism and Hospitality)
Форма подготовки очная

курс 1 семестр 1

лекции 9 час.

практические занятия 18 час.

лабораторные работы 00 час.

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

всего часов аудиторной нагрузки 27 час.

в том числе с использованием МАО 0 час.

самостоятельная работа 45 час.

в том числе на подготовку к экзамену 36 час

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет не предусмотрен

экзамен 1 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 556.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма
протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

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

Составитель: канд. эконом. наук, доцент Топчий А.В.

Владивосток
2020

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)

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: сформировать представление о закономерностях функционирования индустрии гостеприимства и системах организации работы предприятий индустрии гостеприимства

Задачи:

- дать развернутое представление о сущности и структуре индустрии гостеприимства;
- познакомить с историческими этапами формирования мировой индустрии гостеприимства;
- рассмотреть тенденции развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства;
- рассмотреть нормативно – правовую базу регулирования международной и российской индустрии гостеприимства;
- проанализировать особенности управления предприятиями индустрии гостеприимства;
- уделить внимание процессам продвижения услуг в индустрии гостеприимства;
- научить студентов использовать полученные теоретические знания на практике и в процессе проведения тренинговых занятий.

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
---	--	--

Экономика	ОПК-2- Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления	ОПК-2.1 Организует работу команды ОПК-2.2 Руководит процессами в командной работе ОПК-2.3 Оценивает эффективность управленческих решений ОПК -2.4 Разрабатывает стратегию предприятий
-----------	--	--

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемы
Тип задач профессиональной деятельности: <u>научно-исследовательская</u>				
Педагогическая		ПК-5 Способен применять профессиональные знания технологического или методологического характера в том числе инновационные для анализа и оценки профессиональной информации	ПК-5.1 применять профессиональные знания технологического характера для анализа и оценки профессиональной информации ПК-5.2 применять профессиональные знания методологического характера в том числе инновационные для анализа и оценки профессиональной информации	Анализ требований к профессиональным компетенциям, предъявляемым к выпускникам на рынке труда

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

ЛЕКЦИОННЫЕ ЗАНЯТИЯ (9 ЧАС)

Тема 1. Туризм как комплексный объект изучения (1 ч.)

Предмет, цель и задачи изучения дисциплины. Организационные основы туризма. Социально-гуманитарные функции туризма. Роль туризма в сохранении природного и культурного наследия. Определение туризма и смежных понятий. Понятие туристских ресурсов и их значение для формирования туристского продукта. Классификация туризма. Типы и виды туризма. Значение туризма для личности, общества, государства.

История формирования знаний о туризме. Наука о туризме и туризм в системе научных знаний.

Тема 2. Сфера туризма как туристская система. (1ч.)

Индустрия туризма: сущность и структура. Понятие о туристской системе. Структура туристской системы. Социальная подсистема туризма. Экономическая подсистема туризма. Территориальные подсистемы туризма. Туристские дестинации, кластеры, особые экономические зоны. Динамические свойства туристской системы. Туристская система и окружающая среда.

Тема 3. Характеристика международного туристского и гостинично-ресторанного рынка (1ч.)

Основные факторы, влияющие на развитие туризма (природно - климатические и географические, культурно-исторические, политические, социально-демографические, финансово-экономические, материально-технические и технологические). Динамика развития международного туризма. Мировые туристские потоки и доходы от международного туризма. Показатели развития туризма по регионам и странам мира.

Тема 4. Культурно-развлекательные услуги в индустрии туризма и гостеприимства (1ч.)

Роль культурно-развлекательных предприятий в туризме. Атракционы как объекты туристской привлекательности. Современное развитие тематических парков. Организация туризма в сфере клубного отдыха. Понятие таймшера. Значение и функции туристской анимации

Тема 5. Туризм и устойчивое развитие (2ч.)

Понятие устойчивого развития. Устойчивое развитие туризма: определения принципы, организационная и правовая основы. Будущее туризма и современные технологии обеспечения устойчивого развития. Социальный туризм как фактор устойчивого развития туризма.

Тема 6. Туристская индустрия и организации (1 ч.)

Туроператорские и турагентские фирмы как организаторы туризма. Транспортное обслуживание туристов, деятельность гостиничного хозяйства, санаторно-курортного комплекса и предприятий общественного питания. Формирование индустрии развлечений рынке услуг. Влияние индустрии туризма на экономику страны. Вклад сферы туризма в ВВП страны. Объем платных услуг, оказываемых населению предприятиями сферы туризма. Экспорт туристских услуг. Численность занятых в сфере туризма в России.

Тема 7 Международный опыт и глобальные тенденции в сфере туризма (2 ч.)

Современные тенденции и перспективы развития международного туризма. Анализ современного состояния туризма в России. Деятельность международных межправительственных и неправительственных организаций (объединений) в сфере туризма

Развитие международного сотрудничества.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Практические работы

(18 час.)

Практическое занятие № 1. Туризм как комплексный объект изучения (2 ч.)

1. Какого характера были первые знания о туризме? Какой вклад они внесли в мировую копилку туристских знаний?
2. Какие аспекты путешествий прошлого отражены в самых ранних сохранившихся сведениях о туризме? Каковы были основные цели и мотивы путешественников прошлого?
3. Какие этапы формирования знаний о туризме можно выделить?
4. С позиций каких наук исследуется современный туризм?
5. В рамках каких наук проводились первые исследования туризма?
6. Как связаны между собой формирование знаний о туризме и зарождение кафедр и образовательных учреждений туристского профиля? Что это были за институты?
7. Какие особенности эволюции науки о туризме отражает хронология развития знаний о туризме?
8. Какое значение имело появление специализированных туристских журналов? Какие проблемы развития туризма они освещали? Какова динамика развития специализированных журналов в области туризма? Как изменилась тематика исследований, получивших отражение на страницах журнальных и книжных изданий?
9. Какова проблематика современных туристских исследований? С какими факторами развития туризма как глобального феномена это связано?

10. Чем вызвана необходимость единой туристской терминологии? С чем связано разнообразие определений туризма? Каковы современные определения терминов «туризм», «турист», «экскурсант»?
11. Каковы категории путешественников, включенные в туристскую статистику ЮНВТО? Какие категории не входят в статистику ЮНВТО?
12. Какова классификация туристов по целям поездки, берущая начало в документах Римской конференции 1963 г.? Какое отражение она получила в Рекомендациях ЮНВТО?
13. Что такое «социальный» туризм? На кого он ориентирован?
14. Дайте определения и охарактеризуйте такие виды туризма, как «туризм с целью отдыха и путешествий», «культурный (культурно-познавательный) туризм», «экологический», «сельский», «лечебно-оздоровительный», «образовательный», «туризм с целью посещения друзей и родственников», «специализированный».
15. Почему «культурный туризм» называют зонтичным термином для многих других видов туризма, таких, как «исторического», «религиозного», «паломнического», «этнического», «этнографического», «фольклорного», «антропологического», «археологического», «событийного» и других?
16. Дайте определение делового туризма. Что такое «MICE-туризм»? Что такое «ознакомительный» туризм? Почему его относят к деловым путешествиям?

Практическое занятие № 2. Сфера туризма как туристская система.

(2ч.)

1. Дайте определение туристской системы.
2. Опишите главные свойства туристской системы.
3. Назовите и охарактеризуйте основные туристские подсистемы.

4. Существует ли взаимозависимость трех основных подсистем туристской системы? Если да, то в чем это выражается.
5. Что представляет собой территориальная подсистема туризма и в чем заключается роль туристских дестинаций и кластеров?
6. Какова структура системы туристского рынка и какие субъекты на нем взаимодействуют?
7. Какие уровни потребностей выделяются по С.Б. Каверину?
8. Что такое туристский опыт? Зачем его изучать?
9. Назовите основные позитивные и негативные факторы воздействия туризма на территорию.
10. Что представляет собой цепочка ценностей?
11. Как вы понимаете динамическое равновесие туристской системы?
12. Как динамические свойства туристской системы связаны с экономическими циклами?
13. Какая внешняя среда окружает туристскую систему?
14. Определите главные параметры оценки эффективности туристской системы.

Практическое занятие № 3. Современный рынок труда в туризме и его прогнозы (2 ч.)

1. Каковы основные идеи развития туристского образования?
2. Поясните понятие диверсификации образовательных программ.
3. Что такое академическая мобильность?
4. В чем преимущество совместных образовательных программ?
5. Дайте характеристику системы непрерывного туристского образования.
6. Дайте определение понятию «карьера».
7. Назовите этапы планирования карьеры в процессе профессиональной подготовки.
8. Назовите научные подходы к планированию карьеры.

9. На основе описания паспорта карьеры, приведенного в тексте параграфа, сформируйте свой «Паспорт карьеры».
10. Назовите уровни и направления высшего профессионального туристского образования.
11. Назовите основные составляющие корпоративного повышения квалификации.
12. Опишите форму корпоративного обучения «Технология Открытое Пространство» (ТОП — «Технология Open Space»).
13. Какие корпоративные формы обучения вы знаете?
14. Какие методы корпоративного обучения вы знаете?
15. Каковы различия между понятиями «управление знаниями» и «менеджмент знаний»?
16. Перечислите основные категории знаний.
17. Как происходит распространение знаний?
18. Охарактеризуйте процедуры и операции, используемые в процессе управления знаниями.
19. Какова роль корпоративного университета?
20. В чем заключается миссия сети знания ЮНВТО?
21. Каковы цели и задачи программы кафедр UNITWIN/UNESCO по управлению знаниями в области культурного туризма?
22. Чем характеризуется образовательный процесс в британских университетах?
23. Каким образом реализуется практическая направленность зарубежных образовательных программ?
24. Каковы тенденции развития туристского образования в условиях глобализации?
25. Каковы основные черты европейских систем образования?
26. Чем отличаются два подхода в зарубежной системе образования: «системный, базовый европейский» и «прагматический североамериканский»?

27.Какая система контроля качества туристского образования призна- ется во всем мире? Приведите примеры стран и школ, программы которых отмечены такими сертификатами качества.

28.Каковы тенденции и современные принципы в развитии концепции туристского образования?

Практическое занятие № 4. Культурно-развлекательные услуги в индустрии туризма и гостеприимства (2ч.)

1. Туриский продукт.
2. Услуги сопровождения и встречи
3. Услуги размещения и питания
4. Транспортное обеспечение
5. Экскурсионное обслуживание
6. Страхование

Практическое занятие № 5. Туризм и устойчивое развитие (4 ч.)

1. Охарактеризуйте исторические предпосылки возникновения концепции устойчивого развития и дайте разъяснение самой концепции и ее основных принципов.
2. Охарактеризуйте программные документы, принятые на конферен- ции в Рио в 1992 году и на саммите в Йоханнесбурге в 2002 году. В чем их историческое значение.
3. В чем особенности перехода Российской Федерации на путь устой- чивого развития.
4. Что понимается под устойчивым развитием туризма.
5. Охарактеризуйте принципы устойчивого развития туризма.
6. Какова роль Глобального этического кодекса туризма в развитии международного туризма?
7. Охарактеризуйте систему экологического менеджмента с позиции устойчивого развития туризма.

8. Что можно отнести к технологиям развития устойчивого туризма?
9. Что понимается под индикаторами устойчивого развития туризма?
10. Какова роль индикаторов устойчивого развития туризма в проектировании и функционировании туристских дестинаций?
11. Что понимается под термином «социальный туризм» в России и каково определение социального туризма в Уставе ОИТС?
12. Охарактеризуйте этапы развития социального туризма в Европе.
13. Какова роль ОИТС в развитии социального туризма?
14. Приведите примеры программ социального туризма в Европе. Каковы цели проекта «Калипсо» по развитию социального туризма? В чем привлекательность платформы «eCalipso» для пользователей?
15. Какие регионы России могли бы объединить усилия по реализации проекта, аналогичного «Калипсо»? Какие условия необходимы для такого проекта?
16. В чем суть системы отпускных чеков?
17. Что необходимо сделать для включения России в европейскую и мировую систему социального туризма?

Практическое занятие № 6. Туристская индустрия и организации (4 ч.)

1. Чем вызвана необходимость создания международных туристских организаций?
2. На какие группы можно подразделить международные туристские организации? Приведите примеры организаций по каждой из групп.
3. Каковы цели и задачи мировых международных туристских организаций общего характера? Назовите цели и задачи одной из таких организаций.
4. В чем принципиальное отличие ЮНВТО от других международных

- организаций, действующих в области туризма и путешествий?
5. С какой целью создан Фонд ЮНВТО. Themis? Каковы его цели и представительство? Что такое ЮНВТО. TedQual?
 6. Каковы цели и задачи, стоящие перед мировыми международными туристскими организациями отраслевого характера? Приведите пример целей и задач одной из них.
 7. В чем заключаются цели и задачи региональных туристских организаций общего характера? Приведите пример целей и задач одной организации из этой группы.
 8. В чем заключаются цели и задачи, стоящие перед региональными туристскими организациями отраслевого характера? Приведите пример целей и задач такой организации.
 9. Чем определяются цели и задачи специализированных международных туристских организаций? Приведите пример целей и задач подобной туристской организации.
 10. Чем вызвано появление и распространение электронных сетевых сообществ в туризме? Каковы их цели? Приведите примеры.
 11. Какие мероприятия проводят международные туристские организации? Чему они служат? Приведите примеры.

Практическое занятие № 7. Международный опыт и глобальные тенденции в сфере туризма (2 ч.)

1. Что такое доступный туризм? На какие аспекты туризма должны распространяться принципы доступности?
2. Что означает понятие «диверсификация»? Приведите примеры диверсификации в туризме.
3. Какие новые технологии применяются в сфере туризма? Что стимулирует их использование? Приведите конкретные примеры.
4. Оцените преимущества динамической компоновки тура.
5. Дайте характеристику электронного бизнеса. Раскройте

понятия «электронный туризм» и «мобильный туризм».

6. Объясните причины появления виртуальных экскурсий и путешествий. Какова перспектива их развития?
7. Перечислите основные тенденции и перспективы развития туризма, вызванные демографическими изменениями.
8. Чем вызвано превращение туризма в индустрию поиска опыта, впечатлений и приключений?

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice (Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика)» 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

№ п/п	Дата / сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	1 неделя	Изучение теоретической информации, подготовка докладов	4	Презентация доклада
	2 неделя			
2.	3 неделя	Изучение теоретической информации, решение задач	4	Презентация докладов и решения задач, тестов
	4 неделя			
3.	В течение семестра	Подготовка к практическим	10	Устный опрос, тест

		зьянтяям		
4.	5 неделя	Анализ и решение ситуационных задач, подготовка к зачету, выступление с презентациями по выбранным странам	27	Защита презентации, тестирование, Проверка решения задач
	6 неделя			
	7 неделя			
	8 неделя			
	9 неделя			
ИТОГО			45	

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 «Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice (Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика)» предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовок докладов, решение ситуативных задач, подготовка презентации по впечатлениям выбранной страны, и подготовка к промежуточной аттестации – экзамену .

Для самопроверки усвоения теоретического материала и сдачи зачета студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

– не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

Методические указания к решению кейс-задачи

Кейс-задача – это описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Кейс-задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на будущей профессиональной деятельности, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять.

Порядок сдачи кейс-задачи и ее оценивание

Кейс-задача выполняется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

При оценке решения кейс-задачи учитывается степень изученности проблемы, содержание и аргументированность ответа.

По результатам проверки кейс-задач и их защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Критерии оценки кейс-задачи

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие;

– 85-76 баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено 2-3 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет;

– 75-61 балл - студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Допущено не более 5 ошибок в смысле или содержании проблемы;

– 60 и менее баллов – если работа представляет собой полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы

Методические рекомендации для подготовки доклада, сообщения/ презентаций

Доклад должен быть написан каждым студентом самостоятельно. Студент должен использовать только те литературные источники (научные статьи, монографии, пособия и т.д.), которые имеют прямое отношение к избранной им теме. Не допускаются отстраненные рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой. Оглавление должно четко отражать основное содержание работы и обеспечивать последовательность изложения. Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения – начинать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы. Работа должна быть достаточно краткой, но раскрывающей все вопросы содержания и тему.

По своей структуре доклад должен иметь титульный лист, оглавление, введение (где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию), основной текст (где последовательно раскрывается избранная тема), заключение (где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста работы), список использованных источников (10-15 наименований). В список использованных источников вносятся не только источники, на которые студент ссылается при подготовке реферата, но и иные, которые были изучены им при подготовке реферата.

Для подготовки устных сообщений или презентаций желательны иллюстративные (фото- и видео-) материалы, статистические диаграммы и таблицы.

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый слайд – это титульный слайд, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора.

Для оформления презентации обязательным требованием является использование фирменного стиля университета.

Оформление доклада осуществляется в соответствии с Требованиями к оформлению письменных работ, выполняемых студентами и слушателями ДВФУ (2011 г.) или Методическими указаниями ШЭМ ДВФУ по выполнению и оформлению выпускных квалификационных и курсовых работ (сост. В.В. Лихачева, А.Б. Косолапов, Г.М. Сысоева, Е.П. Володарская, Е.С. Фищенко. – Владивосток: Издательский дом Дальневост. федерал. ун-та, 2014. – 43 с.).

При оценке доклада учитываются соответствие содержания выбранной теме, четкость структуры работы, умение работать с научной литературой и нормативными и техническими документами, логически мыслить, владеть профессиональной терминологией, грамотность оформления.

По результатам проверки доклада и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке

промежуточной аттестации.

**Критерии оценки (устного доклада, сообщения, в том числе
выполненных в форме презентаций)**

100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

85-76 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся различные данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы

60 и менее баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без собственных комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом

усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторных работ и сдаче экзамена. Для удобства пользования вопросы для самоконтроля разбиты по разделам и темам теоретической части курса дисциплины.

Тема № 1. Туризм как комплексный объект изучения

1. Какие этапы формирования знаний о туризме можно выделить?
2. С позиций каких наук исследуется современный туризм?
3. В рамках каких наук проводились первые исследования туризма?
4. Какова проблематика современных туристских исследований?
5. Каковы категории путешественников, включенные в туристскую статистику ЮНВТО?
6. Что такое «социальный» туризм?
7. Дайте определения и охарактеризуйте такие виды туризма, как «туризм с целью отдыха и путешествий», «культурный (культурно-познавательный) туризм», «экологический», «сельский», «лечебно-оздоровительный», «образовательный», «туризм с целью посещения друзей и родственников», «специализированный».
8. Дайте определение делового туризма.
9. Что такое «MICE-туризм»?
10. Что такое «ознакомительный» туризм?

Тема № 2. Сфера туризма как туристская система.

1. Дайте определение туристской системы.
2. Опишите главные свойства туристской системы.
3. Назовите и охарактеризуйте основные туристские подсистемы.
4. Что представляет собой территориальная подсистема туризма?
5. Какова структура системы туристского рынка и какие субъекты на нем взаимодействуют?
6. Назовите основные позитивные и негативные факторы воздействия туризма на территорию.

7. Что представляет собой цепочка ценностей?
8. Как вы понимаете динамическое равновесие туристской системы?
9. Какая внешняя среда окружает туристскую систему?

Тема № 3. Современный рынок труда в туризме и его прогнозы (4ч.)

1. Каковы основные идеи развития туристского образования?
2. Поясните понятие диверсификации образовательных программ.
3. Что такое академическая мобильность?
4. В чем заключается миссия сети знания ЮНВТО?
5. Каковы цели и задачи программы кафедр UNITWIN/UNESCO по управлению знаниями в области культурного туризма?
6. Чем характеризуется образовательный процесс в британских университетах?
7. Каким образом реализуется практическая направленность зарубежных образовательных программ?
8. Каковы тенденции развития туристского образования в условиях глобализации?

Тема № 4. Культурно-развлекательные услуги в индустрии туризма и гостеприимства

1. Туриский продукт.
2. Услуги сопровождения и встречи
3. Услуги размещения и питания
4. Транспортное обеспечение
5. Экскурсионное обслуживание
6. Страхование

Тема № 5. Туризм и устойчивое развитие

1. Что понимается под устойчивым развитием туризма.
2. Охарактеризуйте принципы устойчивого развития туризма.

3. Что можно отнести к технологиям развития устойчивого туризма?
4. Что понимается под индикаторами устойчивого развития туризма?
5. Какова роль индикаторов устойчивого развития туризма в проектировании и функционировании туристских дестинаций?
6. Что понимается под термином «социальный туризм» в России и каково определение социального туризма в Уставе ОИТС?
7. Охарактеризуйте этапы развития социального туризма в Европе.

Практическое занятие № 6. Туристская индустрия и организации

1. На какие группы можно подразделить международные туристские организации?
2. Каковы цели и задачи мировых международных туристских организаций общего характера?
3. С какой целью создан Фонд ЮНВТО. Themis?
4. Каковы цели и задачи, стоящие перед мировыми международными туристскими организациями отраслевого характера?
5. В чем заключаются цели и задачи региональных туристских организаций общего характера?
6. В чем заключаются цели и задачи, стоящие перед региональными туристскими организациями отраслевого характера?
7. Чем определяются цели и задачи специализированных международных туристских организаций?
8. Чем вызвано появление и распространение электронных сетевых сообществ в туризме?.
9. Какие мероприятия проводят международные туристские организации?

Практическое занятие № 7. Международный опыт и глобальные тенденции в сфере туризма

1. Что такое доступный туризм?

2. Что означает понятие «диверсификация»?
3. Какие новые технологии применяются в сфере туризма?
4. Раскройте понятия «электронный туризм» и «мобильный туризм».
5. Объясните причины появления виртуальных экскурсий и путешествий.
6. Перечислите основные тенденции и перспективы развития туризма, вызванные демографическими изменениями.
7. Чем вызвано превращение туризма в индустрию поиска опыта, впечатлений и приключений?

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Тема 1-7	ОПК - 2.1	Организует работу команды	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 1,2) Выступление с докладом/презентацией
		ОПК-- 2.2	Руководит процессами в командной работе	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 3,5) Устное собеседование
		ОПК - 2.3	оценивает эффективность управленческих решений;	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 4,8)
		ОПК - 2.4	разрабатывает стратегию предприятий	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 1,4)
		ПК- 5.1	применяет профессиональные знания технологического	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 3,5) Устное собеседование

			о характера для анализа и оценки профессиональной информации		
		ПК 5.2	применяет профессиональные знания методологического характера в том числе инновационные для анализа и оценки профессиональной информации	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 4,8)

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. **Tourismus. Туризм:** Учебное пособие / Лысакова Л.А., Карпова Е.М., Лесная Е.Н., - 2-е изд., стер. - М.:Флинта, МПСУ, 2015. - 144 с.: . - (English) ISBN 978-5-9765-0816-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/792265>
2. **Индустрия гостеприимства :** практикум / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — (Высшее образование.Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/545512>
3. Weaver, D & Lawton, L, 2014, *Tourism Management*, 5th edn (eBook), John Wiley & Sons, Milton, QLD, Australia. ISBN: 9780730308898. eBook version - available online at <http://www.wileydirect.com.au/buy/tourism-management-5th-edition/>:

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. **Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства:** Учебное пособие / Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 335 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-8199-0502-9 - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1002736>
2. Владыкина Ю.О. Организация туристской деятельности: учебное пособие / Владыкина Ю.О. - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2016. - 124 с. - [Доступ через ЭБС «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778228832.html>].
3. **Влияние социальных медиа на поведение потребителей в индустрии гостеприимства и в туризме:** Монография/С.П.Казаков - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 98 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль) (Обложка) ISBN 978-5-369-01453-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/508573>
4. **Индустрия гостеприимства:** практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/961505>
5. **Креативное решение современных проблем сферы туризма и гостеприимства:** сборник статей / Под ред. д-ра экон. наук, проф. В.С. Боголюбова, д-ра экон. наук, проф. О.А. Никитиной. - Санкт-Петербург:СПбГЭУ, 2015. - 91 с. ISBN 978-5-7310-3341-1 - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/556692>
6. Матяш С.А. и др. Основы туристской деятельности и математическая статистика в индустрии туризма: Учебное пособие. – М.: Изд-во «Союз», 2016. - 209 с. [Доступ через НЭБ «Elibrary.ru» <https://elibrary.ru/item.asp?id=32771306>].

7. Орлов, И. Б. **Сквозь «железный занавес». Руссо-туристо: советский выездной туризм, 1955-1991** (Электронный ресурс] / И. Б. Орлов, А. Д. Попов ; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». — 2-е изд. (эл.). — Электрон, текстовые дан. (1 файл pdf: 355 с). — М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2018. — Систем, требования: Adobe Reader XI либо Adobe Digital Editions 4.5 ; экран 10". - ISBN 978-5-7598-1481-8. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1019005> - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1019005>
8. **Основы устойчивого туризма: Учебное пособие** / Шимова О.С. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-16-005291-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/558464>
9. Челноков А.А. и др. Рекреационные ресурсы: учеб. пособие / А.А. Челноков, Л.Ф. Ющенко, А.Ф. Мирончик - Минск: Выш. шк., 2017. - 430 с.- [Доступ через ЭБС «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789850628169.html>].
10. **Экономика отрасли: туризм: Учебное пособие** / Замедлина Е.А., Козырева О.Н. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 204 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-98281-121-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/542736>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Административно - управленческий портал - публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу. <http://www.aup.ru>
2. Библиотека ГОСТов и нормативных документов. Режим доступа: <http://libgost.ru/>

3. доступа: <http://www.atorus.ru/>
4. Евразийский экономический союз: Правовой портал. Режим доступа: <http://www.eurasiancommission.org/>
5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: <http://window.edu.ru/>
6. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
7. Публикации, статьи и методические материалы по менеджменту. <http://www.profy.ru>
8. Сборник ресурсов по экономике и менеджменту. <http://www.econline.h1.ru>
9. Университетская библиотека: <http://www.biblioclub.ru/>
10. Университетская информационная система России: <http://uisrussia.msu.ru/>
11. ФАС РФ <http://www.fas.gov.ru>
12. Федеральный портал по научной и инновационной деятельности. <http://www.sci-innov.ru/>
13. Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
14. Электронная библиотека IQlib: <http://www.iqlib.ru/>
15. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
16. Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>
17. Business Monitor. www.businessmonitor.co.uk
18. Business Software Alliance. www.bsa.org
19. Datastream International. www.datastream.com
20. G-7 Information Center (U of Toronto). www.dnb.com/dbis/global/hglobal2.htm
21. Globalization and Management Practices (links and library resources (print and electronic) for Seattle University multidisciplinary course in the

globalization of business). www.seattleu.edu/~parker/homepage.html#natural

22. International organization for Standardization (ISO). www.iso.ch/

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

2. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа: www.garant.ru

3. Программное обеспечение: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice (Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика)» предусматривает следующие виды учебной работы: практическая работа, самостоятельная работа студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice (Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика)» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами аудиторных занятий, подготовкой и выполнением всех видов самостоятельной и практической работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice (Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика)» является экзамен, который проводится в виде тестирования.

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice (Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика)» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии получения оценки по дисциплине «Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice (Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика)» для аттестации на экзамене следующие:

Менее 61- неудовлетворительно

61-75 удовлетворительно

76-85 хорошо

86-100 отлично

Пересчет баллов по текущему контролю и самостоятельной работе производится по формуле:

$$P(n) = \sum_{i=1}^m \left[\frac{O_i}{O_i^{max}} \times \frac{k_i}{W} \right],$$

где: $W = \sum_{i=1}^n k_i^n$ для текущего рейтинга;

$W = \sum_{i=1}^m k_i^n$ для итогового рейтинга;

$P(n)$ – рейтинг студента;

m – общее количество контрольных мероприятий;

n – количество проведенных контрольных мероприятий;

O_i – балл, полученный студентом на i -ом контрольном мероприятии;

O_i^{max} – максимально возможный балл студента по i -му контрольному мероприятию;

k_i – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия;

k_i^n – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия, если оно является основным, или 0, если оно является дополнительным.

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Оптимальным вариантом планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение учебной нагрузки, т.е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом во время самостоятельной работы и закрепление полученных знаний при подготовке и выполнении практических работ и заданий.

Подготовку к практическим занятиям необходимо проводить заранее, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам. В случае пропуска занятия, необходимо предоставить письменную разработку пропущенной практической работы.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

Алгоритм изучения дисциплины

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться составлением подробного конспекта. В конспект рекомендуется включать все виды учебной работы: самостоятельную проработку рекомендуемой основной и дополнительной литературы, решение ситуационных задач и кроссвордов, ответы на вопросы для самоконтроля и другие задания, предусмотренные для самостоятельной работы студентов.

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к выполнению практических работ.

В случае возникновения трудностей студент должен и может обратиться

за консультацией к ведущему преподавателю.

Критерием готовности к практическим работам является умение студента ответить на все контрольные вопросы, рекомендованные преподавателем.

Знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, должны закрепляться не повторением, а применением материала. Этой цели при изучении дисциплины «Управленческая экономика» служат активные формы и методы обучения, такие как метод ситуационного анализа, который дает возможность студенту освоить профессиональные компетенции и проявить их в условиях, имитирующих профессиональную деятельность.

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, решение кейсов, подготовку к выполнению и защите практических работ и промежуточной аттестации – зачету.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, и подготовке к экзамену студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по использованию методов активного обучения

Для повышения эффективности образовательного процесса и формирования активной личности студента важную роль играет такой принцип обучения как познавательная активность студентов. Целью такого обучения является не только освоение знаний, умений, навыков, но и формирование основополагающих качеств личности, что обуславливает необходимость использования методов активного обучения, без которых невозможно формирование специалиста, способного решать профессиональные задачи в современных рыночных условиях.

Для развития профессиональных навыков и личности студента в качестве методов активного обучения целесообразно использовать методы

ситуационного обучения, представляющие собой описание деловой ситуации, которая реально возникала или возникает в процессе деятельности.

Реализация такого типа обучения по дисциплине «Управленческая экономика» осуществляется через использование ситуационных заданий, в частности ситуационных задач, которые можно определить как методы имитации принятия решений в различных ситуациях путем проигрывания вариантов по заданным условиям.

Ситуационные задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на предприятиях, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Решение ситуационных задач студентам предлагается в рамках практических занятий в завершении изучения определенной учебной темы, а теоретические знания должны стать основой для решения этих задач. Из этого следует, что студент должен владеть достаточным уровнем знания теоретического материала, уметь работать с действующей нормативной документацией.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять в соответствии с действующей нормативной и технической документацией.

Таким образом, решение ситуационных задач призвано вырабатывать следующие умения и навыки у студентов:

- работать с увеличивающимся и постоянно обновляющимся потоком информации в области туризма и оценки качества услуг, связанного с изменяющейся рыночной ситуацией и применением законодательной базы;

- высказывать и отстаивать свою точку зрения четкой, уверенной и грамотной речью;

- вырабатывать собственное мнение на основе осмысления

теоретических знаний и проведения экспериментальных исследований;

- самостоятельно принимать решения.

Технология выполнения ситуационных задач включает в себя организацию самостоятельной работы обучающихся с консультационной поддержкой преподавателя. На этапе ознакомления с задачей студент самостоятельно оценивает ситуацию, изложенную в тексте, исследует теоретический материал, устанавливает ключевые факторы и проводит анализ проблем, изложенных в условии задачи. Затем составляет план действий и оценивает возможности его реализации. По окончании самостоятельного анализа студент должен ответить на вопросы, выполнить задания и составить письменный отчет по данному заданию.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

Рекомендации по подготовке к экзамену

Подготовка к экзамену и его результативность также требует у студентов

умения оптимально организовывать свое время. Идеально, если студент ознакомился с основными положениями, определениями и понятиями курса в процессе аудиторного изучения дисциплины, тогда подготовка к зачету позволит систематизировать изученный материал и глубже его усвоить.

Подготовку к зачету лучше начинать с распределения предложенных контрольных вопросов по разделам и темам курса. Затем необходимо выяснить наличие теоретических источников (конспекта, учебников, учебных пособий).

При изучении материала следует выделять основные положения, определения и понятия, можно их конспектировать. Выделение опорных положений даст возможность систематизировать представления по дисциплине и, соответственно, результативнее подготовиться к экзамену.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice (Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика)» необходимы:

- учебная аудитория с мультимедийным проектором и экраном с возможностью выхода в интернет
- помещения для самостоятельной работы студентов (читальные залы библиотеки, компьютерные классы), оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду.

VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Паспорт фонда оценочных средств

Код и формулировка компетенции	Индикаторы формирования компетенции	
ОПК-2-Способен осуществлять стратегическое	ОПК 2.1	Организует работу команды

управление туристской деятельностью на различных уровнях управления	ОПК-2.2	Руководит процессами в командной работе
	ОПК-2.3	оценивает эффективность управленческих решений;
	ОПК 2.4	Вырабатывает стратегию предприятия
ПК-5 Способен применять профессиональные знания технологического или методологического характера в том числе инновационные для анализа и оценки профессиональной информации	ПК- 5.1	применяет профессиональные знания технологического характера для анализа и оценки профессиональной информации
	ПК 5.2	применяет профессиональные знания методологического характера в том числе инновационные для анализа и оценки профессиональной информации

Формы оценивания компетенций в ходе освоения дисциплины

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
2.	Тема 1-7	ОПК - 2.1	Организует работу команды	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 1,2) Выступление с докладом/презентацией
		ОПК-- 2.2	Руководит процессами в командной работе	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 3,5) Устное собеседование
		ОПК - 2.3	оценивает эффективность управленческих решений;	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 4,8)
		ОПК - 2.4	разрабатывает стратегию предприятий	Практическое занятие Ситуацион	Ситуационная задача (кейс 1,4)

			ные задачи	
	ПК- 5.1	применяет профессиональные знания технологического характера для анализа и оценки профессиональной информации	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 3,5) Устное собеседование
	ПК 5.2	применяет профессиональные знания методологического характера в том числе инновационные для анализа и оценки профессиональной информации	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 4,8)

Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции		Критерии	Показатели
ОПК -2	УК -3.1	Организует работу команды	Знание теоретических основ организации командной работы	Умение организовать работу команды
	УК- 3.2	Руководит работой команды	Умеет руководить работой команды	Умение руководить работой команды
	УК-3.3	Вырабатывает стратегию для достижения поставленной цели	Владение методиками выработки стратегии достижения поставленной цели	Умение выработать стратегию достижения поставленной цели
ПК-5	ПК- 5.1	применяет профессиональн	Знает как применять	Умеет применять профессиональные

		ые знания технологического характера для анализа и оценки профессиональной информации	профессиональные знания технологического характера для анализа и оценки профессиональной информации	знания технологического характера для анализа и оценки профессиональной информации
	ПК 5.2	применяет профессиональные знания методологического характера в том числе инновационные для анализа и оценки профессиональной информации	Знает как применять профессиональные знания методологического характера в том числе инновационные для анализа и оценки профессиональной информации	Умеет применять профессиональные знания методологического характера в том числе инновационные для анализа и оценки профессиональной информации

Примеры заданий текущего и промежуточного контроля

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для собеседования

по дисциплине Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice (Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика)

1. Дайте определение понятиям «турист» и «экскурсант».
2. Укажите, чем отличается туризм от путешествий
3. Перечислите основные типы, категории и формы туризма.
4. Приведите классификацию видов туризма по разным признакам.
5. Укажите основные функции туризма.
6. Дайте характеристику социально-гуманитарным функциям туризма
7. В чем заключается роль туризма в сохранении природного и культурного наследия
8. Дайте определение понятия «туристские ресурсы».
9. Обоснуйте значение туризма в мировой экономике.

10. Выделите основные элементы индустрии туризма.
11. Дайте определение понятия «туристский продукт».
12. Каковы особенности туристских услуг?
13. В чем заключается отличие услуги от товара?
14. Перечислите основные факторы, влияющие на развитие туризма
15. Приведите примеры природно-климатических факторов, воздействующих на туризм.
16. Какова роль социально-демографических факторов в туризме
17. Оцените современное состояние международного туризма
18. Укажите показатели развития туризма по регионам мира
19. Укажите показатели развития туризма по странам мира
20. Перечислите основные международные организации туристской индустрии.
21. В чем заключается роль Всемирной туристской организации (ЮНВТО) на рынке туристских услуг?
22. Объясните, в чем заключается разница между туроператором и турагентом.
23. Перечислите основные направления туроператорской деятельности
24. Укажите основные функции туристских агентств.
25. Назовите лидеров туроператорского и турагентского бизнеса в России и за рубежом.
26. Дайте характеристику разных типов гостиниц.
27. Назовите критерии оценки гостиничных предприятий.
28. В чем заключаются требования, предъявляемые к средствам размещения в России?
29. Перечислите формы управления гостиничными предприятиями
30. Приведите пример организационной структуры гостиницы.
31. Перечислите типы предприятий общественного питания
32. Назовите виды услуг и обслуживания на предприятиях

общественного питания.

33. Дайте характеристику специальных форм организации питания.
34. Дайте определение понятия «таймшер».
35. Перечислите основные сегменты отдыха и развлечений.
36. Обоснуйте значение информационных технологий в туризме.
37. Опишите объем и основные направления российского выездного туризма.
38. Дайте характеристику современному состоянию разных сегментов индустрии туризма в России.
39. Назовите приоритетные направления развития туризма.

Критерии оценки:

– 100-85 баллов – если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области;

– 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна – две неточности в ответе;

– 75-61 балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных

вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области;

– 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Оценочные средства для текущей аттестации Тематика докладов/презентаций

На основании анализа структуры и особенностей функционирования международных туристских холдингов и организаций подготовьте презентацию (20 слайдов) по следующим темам:

1. Туристская компания «Adventures by Disney».
2. Туристская компания «VBT Bicycling & Walking Vacations».
3. Туристская компания «Classic Journeys».
4. Туристская компания «Wilderness Travel».
5. Туристская компания «Kensington Tours».
6. Всемирная туристская организация (UNWTO).
7. Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)
8. Всемирная ассоциация туристических агентств (WATA).
9. Международная конфедерация студенческого туризма (ISTC, WYSE).
10. Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA).
11. Международная организация гражданской авиации (ICAO).

- 12.Международная организация агентов авиакомпаний (IATAN).
- 13.Конфедерация национальных ассоциаций гостиниц и ресторанов (HOTREC).
- 14.Объединенная федерация ассоциаций туристических агентств
- 15.(UFTAA). Международная ассоциация гостиниц и ресторанов (IH & RA).

Критерии оценки (устного доклада, сообщения, в том числе выполненных в форме презентаций)

100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

85-76 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся различные данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы

60 и менее баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без собственных комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или

более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Оценочные средства для текущей аттестации

Примеры тестовых заданий по дисциплине

**по дисциплине «Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice
(Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика)»**

- 1 The world's population is:
 - a. rapidly declining.
 - b. slowly declining.
 - c. staying about the same.
 - d. growing.

- 2 We can expect that more people will be able to travel and dine out in the years ahead because:
 - a. technological advances have transformed the ways in which we live, work, and play.
 - b. the Cold War has ended.
 - c. on average, the world's population is growing older, and we tend to accumulate wealth as we age.
 - d. economists foresee a steady decline in the price of travel products and services as the world "shrinks" due to faster and more convenient travel.

- 3 Of the developed nations, _____ offers fewer legal holidays than most other countries.
 - a. Germany
 - b. the United States
 - c. Sweden
 - d. Denmark

- 4 What is the industry term for the indirect economic benefits that a hospitality business brings to its local community?
- revenue management
 - great expectations syndrome
 - strategic trade-offs
 - multiplier effect
- 5 At the most basic level, the main reason people travel is to:
- gain wealth.
 - enjoy their leisure time.
 - learn about other cultures.
 - gather information.
- 6 The type of research that attempts to classify people's behavior in terms of their lifestyles and values is called _____ research.
- descriptive
 - psychographic
 - societal-oriented
 - demographic
- 7 Among potential vacationers, one of the characteristics of members of the price and sights group is their:
- willingness to pay for deluxe accommodations and gourmet dining.
 - desire for good weather and guaranteed sunshine.
 - interest in seeing the most things for the least amount of money.
 - desire for knowledge, personal development, and recognition.
- 8 At some travel destinations in developing countries, a large economic gap between a luxury resort's guests and its employees can contribute to:

- a. the erosion of an area's culture and traditional values.
- b. the guests' enjoyment of their visit.
- c. employee satisfaction and a decrease in turnover.
- d. the seasonality of the destination's tourism industry.

9 Ecotourism is defined by the Ecotourism Society as:

- a. "tourism that refrains from entering environmentally threatened areas."
- b. "responsible travel which conserves environments and sustains the well-being of local people."
- c. "tourism that recognizes the importance and fragility of local cultures and environments and attempts to isolate tourists from those cultures and environments."
- d. "travel that directly subsidizes local environmental groups and efforts."

10 The travel and tourism industry helps encourage environmental responsibility by:

- a. providing local residents with an economic incentive for preserving habitat and wildlife.
- b. staying out of attractive environmental areas.
- c. giving generously to environmental groups such as Greenpeace.
- d. requiring all management personnel to take sensitivity training in environmental issues.

11 Which of the following is an advantage of working in the hospitality industry?

- a. The industry offers more career options than most.
- b. The work is varied.
- c. It is a "people" business.
- d. All of the above.

12 People who are skillful in dealing with data tend to enjoy:

- a. giving instructions.
- b. negotiating.
- c. working with computers.
- d. using tools.

13 Which of the following hotel positions tends to be attractive to people who are skilled at dealing with things?

- a. auditor
- b. club manager
- c. hospitality management consultant
- d. chief engineer

14 Which of the following is an advantage of working in a chain hotel?

- a. better training
- b. more opportunities for advancement
- c. more chances to be creative
- d. a and b

15 Who is the chief operating officer of a hotel?

- a. controller
- b. general manager
- c. chief engineer
- d. systems manager

16 Why do independent hospitality operations offer better learning environments for entrepreneurs than do chain-affiliated properties?

- a. Financial and operating decisions are made on-site at independent hospitality operations, rather than at corporate headquarters.
- b. Independent operations tend to have more sophisticated operating systems.

- c. There are more career paths available at independent properties.
- d. Chain-affiliated properties tend to have too many managers.

17 In a hotel, the person primarily responsible for developing and administering programs to improve employee morale is the _____ manager.

- a. resident
- b. human resources
- c. systems
- d. food and beverage

18 One of the conditions that managers of private clubs must contend with is that:

- a. there are few opportunities to be creative.
- b. the "guests"—the club members—are also the owners of the club in many cases.
- c. career opportunities are rare because there are fewer than 2,000 private clubs in the United States.
- d. most clubs are "for-profit" enterprises.

19 The purpose of a résumé is to:

- a. convince a potential employer to interview you.
- b. land the job for you.
- c. provide personal information (such as your age, weight, race, and marital status) to potential interviewers.
- d. provide so much information about your qualifications and background that you won't have to do much talking during job interviews.

20 Which of the following is good advice for handling a job interview?

- a. If a former employer was terrible to work for, be honest about it.

- b. Don't write thank-you notes after an interview; they make you seem overly eager for the job.
- c. Find out as much as possible about the company before the interview.
- d. Don't ask the interviewer any questions about the company during the interview.

21 Which of the following hotel strategies was predominant during the 1980s?

- a. pamper guests with special amenities and services
- b. use architecture and decor to differentiate yourself from competitors
- c. emphasize quality service and quality assurance programs
- b. build new hotel brands to appeal to more market segments

22 Which of the following guest segments usually pays high guestroom rates?

- a. government and military travelers
- b. leisure travelers
- c. regional getaway guests
- d. convention and association groups

23 "Guest mix" refers to the:

- a. optimum mixture of price, entertainment, and value that will draw the greatest number of guests to a hotel.
- b. variety or mixture of guest segments that stay at a hotel.
- c. way in which front desk agents, using computerized reservations systems, book guests into a hotel most efficiently.
- e. ratio of employees to guests that hotels seek to maintain in order to provide excellent service.

24 Most of today's center-city hotels are _____ properties operated or managed by _____.

- a. limited-service; independent operators

- b. budget; families
- c. full-service; hotel chains
- d. none of the above

25 The most expensive hotels to operate are _____ hotels.

- f. center-city
- g. airport
- h. suburban
- c. resort

26 Historically speaking, tourist courts were the forerunners of today's _____ hotels.

- a. suburban
- b. center-city
- c. highway
- d. resort

27 Which of the following statements about franchising is true?

- a. A "franchisor" is the party granting the franchise.
- b. A "franchise" is a group of independent hotels that have banded together for common marketing purposes.
- c. A "franchisee" is the initial contract signed by the buyer of a franchise hotel.
- e. a and c

28 A timeshare condominium is a type of lodging property in which:

- a. guests have the right to share their "time" (the nights they have reserved their rooms) with as many other guests as the room will accommodate—at no additional cost.

- b. owners, instead of purchasing an entire condominium, purchase a block of time each year during which they own a unit and have the right to stay at the condominium.
- c. guests who must stay at a hotel for an extended period of time (typically months) for some reason—moving to a new city, an extended business trip, and so on—can reserve guestrooms at below-market prices.
- d. owners purchase the condominium over an extended period of time (longer than the typical 30-year mortgage), during which time the owners and the banks (or other lending institutions) "share" the condominium.

29 A feasibility study contains:

- d. an evaluation of the proposed site and the surrounding area.
- e. an analysis of the competition.
- f. a recommendation of how big the hotel should be, and the facilities and services it should offer.
- g. all of the above.

30 Which of the following is a hard cost?

- a. fees paid to an architectural firm
- b. pre-opening expenses
- c. the land on which the hotel will be built
- h. advertising campaign costs

Примеры ситуационных задач

**по дисциплине «Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice
(Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика)»**

(Кейс-стади)

КЕЙС 1.

Турфирма «Водяной» города Самара крупное предприятие, имеет

достаточный, десятилетний опыт работы на выездном рынке туризма. Зарекомендовала себя как профессионал турбизнеса.

В 2012 году «Водяной» планирует зайти на внутренний туристский рынок, одним из предложений будет путешествие по Волге.

На сегодняшний день популярные у туристов многодневные прогулки по Волге из Самары до Астрахани и обратно через города Саратов - Волгоград - Астрахань (Лотосы) - Никольское организует несколько крупных турпредприятий: 16 дней при 2-х местном размещении на теплоходе с питанием предлагают «Samcom» (от 19800-24600 руб.), «Мимо-тур» (20400-21000 руб.) и «Знай край» (с частичными удобствами 18900).

В стоимость круиза входит: размещение в каюте, постельные принадлежности; 3-х разовое питание в ресторане; культурно-развлекательная программа.

Экскурсионное обслуживание в городах следования по маршруту приобретаются за дополнительную плату на теплоходе.

Первые продажи туров «Водяного» по Волге «Самара-Астрахань-Самара» начались летом 2012 года. Сначала был успех, ведь турфирма достаточно известна среди потребителей. В конце сезона конкуренты снизили цены, а «Водяной», работавший большей частью на выезд и имеющий большой штат сотрудников, не смог снизить цену на турпродукт. Не рентабельно. Продажи упали. Сотрудники «Водяного» профессиональные менеджеры, гиды и переводчики, работающие со дня основания турфирмы, попали в неприятную ситуацию. Случился конфликт между менеджером «Водяного» и туристом, желающего приобрести семейный тур по Волге. Ситуация становится более напряженной.

В апреле 2013 года «Водяной» продает 50 турпутевок, на май забронировано 43. Руководитель «Водяного» решил принять меры по спасению имиджа турфирмы.

Означало ли это, что турфирма не выдержала конкуренции и ей придется уйти с внутреннего рынка?

Пока «Водяной» ушел на глубину для того, чтобы вернуться, но уже с новой маркетинговой стратегией. Возобновление продаж намечено на июнь 2013 года.

Проблема

Ваша задача No1 заключается в том, чтобы помочь менеджменту турфирмы «Водяной» разработать стратегию, которая позволит ей вернуться и добиться успеха на внутреннем рынке. □ Выявить и анализировать запросы потребителей и возможности их реализации.

Информировать потребителя об обновленном турпродукте. □ Независимо от вашего выбора, вам предлагается описать потенциальные последствия вашего решения и обосновать, почему вы считаете это решение наиболее подходящим в данной ситуации.

Задача No2. «Водяной» увеличивает продажи. Оформите технологическую карту туристского путешествия на летний сезон для четырех туристских групп, желающих спуститься по Волге от Самары до Астрахани и потом подняться пешком обратно к населенному пункту, из которого началось путешествие. Группы включают по 12 человек, планируемая продолжительность путешествия 16 дней. Стоимость тура должна быть ниже, чем у конкурентов.

КЕЙС 2.

Турфирма «Привал-тур» города Тавда небольшое турагентство. □ Она взаимодействует с крупным туроператором «ТриА». «Привал-тур» организует поездки в популярные у туристов пляжные страны Турция, ОАЭ, Египет, Испания и другие.

Сотрудники «Привал-тура», профессиональные менеджеры реализуют туры и предлагают услуги по оформлению загранпаспортов и виз, по бронированию авиабилетов и гостиниц.

Перед ними руководством турфирмы поставлена задача, увеличить число российских туристов, а также время их пребывания в стране.

Проблема

Объясните, в чем заключается взаимодействие турфирмы с туроператором.

Какие стратегии целесообразно использовать «Привал-туру» в своей деятельности для увеличения числа туристов и времени их пребывания в стране?

Независимо от вашего выбора, вам предлагается описать потенциальные последствия вашего решения и обосновать, почему вы считаете это решение наиболее подходящим в данной ситуации.

Клиент турфирмы «Привал-тур» желает выехать в Объединенные Арабские Эмираты. Дайте ему рекомендации как сотрудник турфирмы, что необходимо для получения загранпаспорта для поездки в ОАЭ.

Как Вы считаете, гражданам Российской Федерации для посещения ОАЭ требуется виза? Объясните клиенту.

КЕЙС 3 : КОЛЛЕДЖ ОТЕЛЬ

Колледж-отель был задуман как гостиница, которая даст возможность студентам учиться на реальных ситуациях, которые могут в нем возникнуть. Эта гостиница является инициативой МОЦ (Местного образовательного центра) в Амстердаме. Основатель колледж-отеля Дж. Роен Анкерсмит является как управляющим в гостинице, так и управляющим в МОЦ в Амстердаме. МОЦ предоставляет образовательные услуги в области гостеприимства, туризма, выпечки, личной гигиены, технического обслуживания и безопасности для получения подготовительного среднего профессионального образования и полного среднего профессионального образования, так же как и подготовка специалистов высшего уровня на соискание степени бакалавра.

Самым важным аргументом "за" открытие колледж-отеля является наличие большой разницы между теорией и практикой у студентов, которые получают диплом по профессии, которую на практике не успели освоить. Это

и дало толчок для создания не просто отеля, который будет функционировать как школа, а отеля в центре города, который будет занимать определенное место в сфере гостеприимства в гостиничном бизнесе. Основная идея заключается в том, что студенты будут учиться на практике, в сочетании с традиционными, общепринятыми способами гостеприимства. 80 % услуг будут предоставляться студентами, в то время как профессионалы Стейн Труп будут обеспечивать оставшиеся 20 %. Развитие ситуации во временном отрезке можно увидеть ниже.

Концепция основывается на следующем.

Разработка

При разработке отеля использовали следующие ключевые слова: здание, душа, мастерство, классика, традиции, студент, экономика впечатлений, ощущение себя как дома, опыт общения в обществе, качество, комфорт, роскошь, международный.

Колледж-отель в Амстердаме:

Подготовка: начало - январь 2000 г.

Официально открыт: с мая 2005 г.

Форма собственности: частная компания с ограниченной ответственностью.

Поддержка: Стейн Труп.

Удобства: 40 разных комнат, бар/гостиная, зал для банкетов и конференц-зал, ресторан на 60 мест, услуги массажа, швейцары, обслуживание в номерах.

Концепция: модная лавка в отеле, "Амстердамская школа"- стиль в архитектуре, нидерландский с современными элементами.

Постоянный состав: 30.

Количество студентов: от 80 до 100 каждый день (около 500 каждый год).

Студенты привлекаются после следующих подготовительных программ (в 2005/2006): гостиничный бизнес и кейтеринг, туризм, производство мучных изделий, техническое обслуживание, безопасность.

Образовательный уровень: подготовительное среднее профессиональное образование и полное среднее профессиональное образование, высшее профессиональное образование.

Интерьер

Опыт, эмоции, немного классики, постоянство, удивление, эклектика, расслабление, сексуальность, невинность, традиционное мастерство, темнота/свет, уважение к зданию.

Отношение

Отель приветствует каждого, кто имеет следующее отношение: возвращение к традиционным ценностям в обслуживании; профессиональное мастерство должно стать видимым; предлагаемые услуги должны приносить радость от их исполнения; профессиональная компетенция и знание товаров первостепенны. Ты должен относиться к гостям, как будто они твои личные гости. Ты должен исходить не из того, что твой рабочий день с 0 до 5, а ориентироваться на желания заказчика и нужды отеля. Превосходный внешний вид; всегда при параде; быть вовремя, значит приходить за 15 минут до начала смены; не курить и не принимать пищу в или около здания; командное чувство. В колледж-отеле ты контролируешь свои желания.

КЕЙС 4. «Гостинец»: программа лояльности для клиентов делового туризма



Лояльность – это один из самых эффективных способов стимулирования продаж в сфере услуг. Программа лояльности должна быть дифференцирована по типу клиента. На совещании специалист по маркетингу предложил разработать программу лояльности для сегмента «Командировочные (деловые туристы)». Он рассказал о возможности подключить отель к системе «Гостинец». Подробнее см. <http://gostinets.com>.

В России проект «Гостинец» стартовал в мае 2011 года и уже объединяет 104 отеля из 52 городов. Всего планируется подключить свыше 300 гостиниц. Эта система позволяет после пребывания клиента в гостиницах, получить 10% от заплаченной за проживание суммы на свой личный счет. Выгодно это, в первую очередь, командировочным. Они имеют возможность заселиться самостоятельно, без агентов, и на этом заработать. Система поощрений построена на популярном во всем мире принципе кэшбэк (от англ. cash back – «возврат наличных денег»). Другие сферы бизнеса давно и успешно используют похожий принцип, например авиакомпании, начисляют полетные мили, магазины возвращают проценты при покупке по карте банка-партнера и т.д. Проект «Гостинец» распространил эту тенденцию и на сферу гостеприимства.

По коммерческому предложению стоимость подключения к системе составит:

- 25.000 рублей – единовременная плата за присоединение к программе
- 5% от стоимости заказа – оплата услуг «Гостинец»;
- 10% – возврат клиенту от стоимости оплаченного заказа.

ВОПРОС: Программу решено подключить уже этим летом. Определите, на сколько человек (процентов) в квартал должен увеличиться приток гостей из направления делового туризма, чтобы подключение к системе лояльности было экономически оправдано. В расчетах примите

допущение, что гости этого сегмента в среднем останавливаются в отеле на 1 (один) день.

КЕЙС 5. Выбор франшизы с учетом особенностей отеля



Проблемой гостиницы «Отелика», как неоднократно замечалось консультантами, является невысокая загрузка. Не до конца используется как номерной фонд, так и ресторан и дополнительные сервисы отеля. Одним из направлений повышения эффективности в индустрии гостеприимства является вхождение в гостиничные сети на условиях франшизы.

В настоящее время, гостиничный франчайзинг становится все более востребованным на территории России и стран СНГ. Франчайзинг предполагает, что одна фирма (франчайзер) продает за определенную плату другой компании (франчайзи) права на использование своего товарного знака и своего доброго имени, отработанных технологий и стандартов обслуживания. Кроме того, франчайзи будет иметь право использовать объединенную систему бронирования номеров и систему маркетинга, организованных франчайзером. Обычно, чтобы воспользоваться франшизой, гостиницы платят вступительный взнос и каждый месяц отчисляют франчайзеру процент, установленный в договоре, от своего оборота. Система франчайзинга широко распространена в мире, так во Франции это "Аркад", "Ибис" (двухзвездные гостиничные сети) и "Балладан", "Формула 1" (однозвездные цепи). В США же такой системой воспользовались именитые гостиничные цепи "Холидей Инн Уордвайд" и "Редиссон Отеле".

Предприниматель рассматривает франшизу как средство повышения узнаваемости на рынке и, как следствие, увеличения загрузки номерного фонда гостиницы. Отдел маркетинга провел мониторинг рынка и на рассмотрение предложил три варианта:

ОАО «Мастер Отель Инвест» – это группа компаний, представляющих сеть гостиниц России, которая успешно действует и динамично развивается. В связи с выходом на всероссийский и зарубежный рынки «Мастер Отель» предлагает инвестировать в уже готовые отели, либо находящиеся в высокой стадии готовности и в ресторанный бизнес. Доходность проекта составляет от 60% до 120% годовых.

Вступительный взнос - 1'000'000 руб.

Франчайзер осуществляет поиск, подбор помещения и ввод гостиницы в эксплуатацию, подбор и обучение персонала, эффективное управление гостиничным предприятием, консультации и помощь на всем цикле организации и в течение всего периода пользования франшизой. Осуществляется общая реклама бренда, но каждый франчайзи при консультационной поддержке проводит собственную рекламную кампанию с учетом территориальных особенностей.

Необходимая площадь – 300-3000 кв.м (площадь нашего отеля соответствует требованиям).

Инвестиции – 9'000'000 руб. (ремонт и приобретение оборудования в соответствии с фирменным стилем).

Срок окупаемости: 2 года.

Роялти – 17.500 руб. ежемесячно, не включая рекламные отчисления

Рекламные отчисления – нет.

Прирост загрузки отеля – на 8%

BearHostels — крупнейшая сеть экономичных гостиниц и хостелов. BearHostels — одна из наиболее динамично развивающихся компаний в сфере гостиничного бизнеса, нацеленная на создание крупнейшей в России сети бюджетных отелей. Bearhostels основан в 2008

году в Москве известным предпринимателем Даниилом Мишиным. Основным преимуществом является использование автоматизированной системы администрирования отеля, причем администраторы не принимают деньги от гостей, что снижает риск воровства. Кроме того, предоставляется система обучения для франчайзи и сотрудников франчайзингового отеля.

Вступительный взнос 350'000 руб, который гарантирует получение успешной бизнес-модели, бренд-бука, первоначального маркетинга, автоматизированной системы управления отелем, контракты с всероссийскими туристическими операторами, список проверенных поставщиков, работа со специалистами в формате «вопрос-ответ», продвижение сайта (SEO), продвижение в социальных сетях (SMM), презентация на российских и международных выставках, Event-центр, доступ к общесетевой аналитике, ежегодный съезд франчайзи, юридическая поддержка.

Инвестиции 1'300'000 руб.

Окупаемость 24 месяца.

Роялти: 1000 рублей с койко-места в регионах РФ, 1300 рублей — в Москве и Санкт-Петербурге.

Прирост загрузки отеля – на 17%.

Франшиза «ЮТЕЛЬ» – рассчитана на управление курортными и загородными отелями и внедрения отечественных гостиничных стандартов обслуживания с использованием мирового опыта.

Франшиза бренда «ЮТЕЛЬ», это: высокодоходная и эффективная бизнес-модель гостиницы уровня 3-4*; поддержка собственников гостиниц в вопросах операционного управления, маркетинга и продвижения бизнеса; техническое сопровождение; разработанные и адаптированные стандарты обслуживания с учетом особенностей местных условий, а также тенденций и последних событий на рынке курортных и загородных отелей; подключение

к работающим и налаженным каналам продаж (это существенно повышает загрузку гостиницы и приводит к росту прибыли).

Концепция франшизы бренда ЮТЕЛЬ – высокодоходная и эффективная бизнес-модель гостиницы уровня 3-4*.

Первоначальный / паушальный взнос: 3500 рублей за номер.

Необходимый начальный капитал: 200000 руб.

В сумму инвестиций входит: вступительный взнос.

Рекламный пай: 1,5 % от оборота в месяц.

Роялти: 4% от оборота в месяц.

Срок окупаемости: 2 года.

Целевые регионы: Россия, СНГ.

Требования к оператору/франчайзи:

Наличие объекта или помещения под франчайзинговую гостиницу с определенным номерным фондом. Объект должен размещаться в курортной или туристической зоне. Номерной фонд - от 50 номеров.

Прирост загрузки отеля – на 14%.

ВОПРОС: Выберите наилучший вариант франшизы для гостиницы.

КЕЙС 6. Бизнес-процессы: повышение эффективности службы бронирования



Консультант отеля по результатам внутренней проверки пришел к выводу, что в системе бронирования гостиницы есть проблемы. В частности значительная часть потенциальных клиентов теряется из-за проблем с оплатой по кредитным картам. Клиенты не хотят стоять очереди в банках, платить определенный процент от суммы, иногда они боятся указывать данные своей кредитной карты для снятия оплаты за бронирование номера. Всё это оказывает негативное влияние на продажи. Один из менеджеров

отеля порекомендовал вариант сотрудничества с компанией «Резерв Мастер», которая предлагает быстрый и надежный способ оплаты брони. В этом легко убедиться ознакомившись с инструкцией для клиента.

Партнеры Reserve Master представлены на рисунке



Рис.. Партнеры Reserve Master.

Можно предположить, что после заключения договора с компанией «Резерв Мастер» количество оплаченных броней увеличится. Однако, нет данных, как это в целом повлияет на загрузку отеля? С одной стороны, после предварительной оплаты брони, снижается риск того, что клиент откажется от услуги проживания. С другой стороны, для клиентов, которые уже решили остановиться в отеле, эта услуга будет лишь дополнительным удобством, от которого отель не получит экономического эффекта, только дополнительные расходы.

По оценкам маркетологов услугами ReserveMaster будут пользоваться около 20% всех клиентов отеля.

ВОПРОС: На сколько (%) должна увеличиться выручка отеля, чтобы можно было говорить о положительном экономическом эффекте от подключения системы резервирования?

КЕЙС 7. Продажа гостиницы: выбор собственника



Партнерам-собственникам гостиницы, на которых приходится 100% долей капитала гостиницы, поступило заманчивое предложение – продать в 2015 году отель. Стоимость сделки должна составить 280.000.000 рублей. Как вы уже знаете - предприниматели приобрели гостиницу за 250.000.000 рублей. Однако, в процессе управления гостиницей, а также в результате реализации инвестиционной программы, показатели отеля должны улучшиться. Об этом говорит прогноз, который был составлен финансовым директором отеля.

ВОПРОС: Если бы партнеры всё же решили выйти из бизнеса и продать отель, то, за какую сумму, вы бы посоветовали им торговаться?

Методические пояснения

В основе метода кейс-заданий лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера магистрант должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Метод кейс-заданий разбивается на этапы:

- Подготовительный этап;
- Ознакомительный этап;
- Аналитический этап;
- Итоговый этап.

На первом этапе преподаватель конкретизирует цели, помогает магистранту разработать соответствующую «конкретную ситуацию» и

сценарий занятия. При разработке важно учитывать ряд обязательных требований:

- Пример должен логично продолжать содержание теоретического курса и соответствовать будущим профессиональным потребностям магистранта;
- Сложность описанной ситуации должна учитывать уровень возможностей магистранта, т.е. с одной стороны, быть по силам, а с другой, вызывать желание с ней справиться и испытать чувство успеха;
- Содержание должно отражать реальные профессиональные ситуации, а не выдуманные события и факты.

На втором этапе происходит вовлечение обучающихся в живое обсуждение реальной профессиональной ситуации. Преподаватель обозначает контекст предстоящей работы, обращаясь к компетентности магистрантов в определенной области. Знакомит магистрантов с содержанием конкретной ситуации, индивидуально или в группе. В этой методике большую роль играет группа, т.к. повышается развитие познавательной способности во время обсуждения идей и предлагаемых решений, что является плодом совместных усилий. По этой причине, ознакомление с описанием конкретной ситуации выполняется в малой группе.

Анализ в групповой работе начинается после знакомства магистрантов с предоставленными фактами, и предлагаются следующие рекомендации:

- выявление признаков проблемы;
- постановка проблемы требует ясности, четкости, краткости формулировки;
- различные способы действия;
- альтернативы и их обоснование;
- анализ положительных и отрицательных решений;
- первоначальные цели и реальность ее воплощения.

Результативность используемого метода увеличивается благодаря аналитической работе магистрантов, когда они могут узнать и сравнить

несколько вариантов решения одной проблемы. Такой пример помогает расширению индивидуального опыта анализа и решения проблемы каждым магистрантом.

Так как анализ конкретной ситуации – групповая работа, то решение проблемы происходит в форме открытых дискуссий. Важным моментом является развитие познавательной деятельности и принятие чужих вариантов решения проблемы без предвзятости. Это позволяет магистрантам развивать умение анализировать реальные ситуации и выработать самостоятельные решения, что необходимо каждому специалисту, особенно в современной рыночной экономике.

Критерии оценки:

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие;

– 85-76 баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено 2-3 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет;

– 75-61 балл - студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Допущено не более 5 ошибок в смысле или содержании проблемы;

– 60 и менее баллов – если работа представляет собой полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания

результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice (Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика)» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice (Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика)» проводится в форме контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине, активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы, в том числе – финального проекта.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice (Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика)» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

По дисциплине «Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice (Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика)» предусмотрен экзамен в виде тестирования .

Краткая характеристика процедуры применения используемого

оценочного средства. В результате посещения практических занятий, подготовке во время самостоятельной работы, разбора кейс-задач, студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к итоговому тестированию.

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice
(Индустрия туризма и гостеприимства: теория и практика)»**

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.
--	--	--