

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Российский государственный гуманитарный университет»**  
**(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

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

**«Мировые практики в гостиничной деятельности»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Направление 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность Гостиничная деятельность

Уровень квалификации выпускника (бакалавр)

Форма обучения очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2023

*Название дисциплины (модуля)* **«Мировые практики в гостиничной деятельности»**

Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):

Ст.преподаватель М.В.Камшечко

**УТВЕРЖДЕНО**

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 7 от 27.02.23

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

1. Пояснительная записка .....	4
1.1. Цель и задачи дисциплины .....	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	10
2. Структура дисциплины .....	10
3. Содержание дисциплины .....	11
4. Образовательные технологии .....	14
5. Оценка планируемых результатов обучения .....	17
5.1 Система оценивания .....	17
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине .....	17
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	18
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	27
6.1 Список источников и литературы .....	27
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ..	28
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	29
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов .....	29
9. Методические материалы .....	30
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий .....	30
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....	34
9.3 Иные материалы .....	37
Приложение 1. Аннотация дисциплины .....	39

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

#### Цель дисциплины:

дать основы знаний в области развития ресторанно-гостиничного бизнеса за рубежом, правил предоставления гостиничных услуг ведущими международными гостиничными корпорациями, систем управления в международном ресторанно-гостиничном бизнесе, информационных технологий управления гостиницей и рестораном за рубежом.

#### Задачи дисциплины:

изучение специфики деятельности гостиничных цепей в дальнем зарубежье, тенденций и принципов построения ресторанно-гостиничных сетей за рубежом, специфики развития ресторанного бизнеса в международной практике, приобретение умений и навыков в области применения и развития методов информационных технологий, процессов бронирования через Интернет, актуальных для международной практики в сфере ресторанно-гостиничного бизнеса, самостоятельного творческого использования теоретических знаний при прогнозировании развития гостиничных комплексов за рубежом, базируясь на принципах построения ресторанно-гостиничных сетей, формирование нового организационного мышления в связи с тем, что при изучении материала постоянно обращается внимание на его прикладной характер, показывается где и когда изучаемые теоретические положения и практические навыки могут быть использованы в практической деятельности, изучение требований к профессиональному поведению работников ресторанно-гостиничного предприятия, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику в соответствии с международными стандартами обслуживания.

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

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
<b>ОПК-2.</b> Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<b>ОПК-2.1.</b> Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<b>Знать:</b> методику количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационноуправленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления, моделирования бизнес-процессов и методы

		<p>реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций</p> <p>Уметь: работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, культурные различия, использовать методику к самоорганизации и самообразованию, находить организационно-управленческие решения и с готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений, решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений, проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании</p> <p><b>Владеть:</b> навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для</p>
--	--	---

		<p>организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры, различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде, навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности</p>
		<p><b>Знать:</b> методику количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационноуправленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления, моделирования бизнес-процессов и методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций</p> <p><b>Уметь:</b> работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные,</p>

		<p>этнические, культурные различия, использовать методику к самоорганизации и самообразованию, находить организационно-управленческие решения и с готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений, решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений, проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику</p>
--	--	---

		<p>организационной культуры, различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде, навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности</p>
<p><b>ОПК-3.</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p><b>ОПК-3.2.</b> Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</p>	<p><b>Знать:</b> методику количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационноуправленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления, моделирования бизнес-процессов и методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций</p> <p><b>Уметь:</b> работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, культурные различия, использовать методику к самоорганизации и самообразованию, находить организационно-управленческие решения и с готовностью нести за них ответственность с</p>



		<p>позиций социальной значимости принимаемых решений, решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений, проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры, различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе</p>
--	--	---

		современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде, навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности
--	--	--

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «**Мировые практики в гостиничной деятельности**» относится к обязательной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик Человек и его потребности, Всеобщая история, История России

В результате освоения дисциплины) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Философия, География туризма, Экономика, менеджмент, маркетинг в индустрии гостеприимства

#### Структура дисциплины<sup>1</sup>

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3з.е., 108 академических часа (ов).

#### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

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

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

#### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество
---------	---------------------	------------

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

		часов
1	Лекции	8
1	Семинары/лабораторные работы	16
	Всего:	24

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

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

### *Содержание разделов дисциплины*

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Ретроспективный анализ развития гостиничного хозяйства.	Пять периодов развития гостиничного хозяйства с древних времен до настоящего времени. Современные гостиничные корпорации Европы и США. Гостиница как общее рыночное понятие. Политика, философия и стратегия гостиничных предприятий за рубежом. Наиболее интересные концепции гостиниц в мировой практике
2	Международные гостиничные цепи.	Понятие гостиничной цепи. Модели организации гостиничного дела. Преимущества международных гостиничных цепей. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Холидей корпорейшинл, Бест Уэстин Интернешнл, Шератон Корпорейшн, Мариотт Корпорейшн, Хилтон Хотел Корпорейшн, Хайят Хотел Корпорейшнл. Объединения отелей в цепи на условиях франчайзинга. Структура типовых франчайзинговых платежей для гостиничных компаний. Основные преимущества и недостатки франчайзинга. Анализ экономических условий франчайзинга. Управленческие кампании в международном гостиничном бизнесе. Независимые объединения

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

		на примере наиболее известной на мировом рынке ассоциации Leading Hotels of the World. Основные преимущества независимых отелей.
3	Системы управления в ресторанно-гостиничном бизнесе в зарубежных странах	<p>Основные виды систем управления гостиничным предприятием в зависимости от структуры топменеджмента. Ресурсы как объект управления в логистических системах управления гостиницами за рубежом. Предпосылки необходимости использования в мировом гостиничном бизнесе новых инструментов и методов организации управленческих воздействий на потоковые процессы.</p> <p>Основные группы информационных потоков гостиницы. Организационная структура логистической системы управления гостиничным предприятием за рубежом. Формирование узлов пересечения информационных и финансовых потоков в результате совмещения логистической системы с организационной структурой. Создание системы управления гостиницей: базовой логистической и операционной части.</p>
4	Назначение гостиниц в международной практике и размещение их в планировочной структуре города	<p>Градостроительные приемы размещения гостиничных комплексов.</p> <p>Основные требования, предъявляемые к выбору участка. Типы застроек: централизованная, блочная, павильонная, смешанная, их преимущества и недостатки. Объемнопланировочные решения наиболее интересных мировых проектов в ресторанно-гостиничной индустрии.</p> <p>Новые гостиницы в США, Германии, Италии, Скандинавии.</p>
5	Типологическая характеристика гостиниц	<p>Классификация гостиниц в дальнем зарубежье: по вместимости номерного фонда, по целевому рынку, по уровню комфорта. Характеристика двух основных классификационных групп – «Европейский» тип, в основу которого положена французская национальная система и балльная оценка, в основе которой лежит индийская национальная система, которая преобладает в развивающихся странах Азии и Африки.</p> <p>Общие сведения о классификации гостиниц в</p>

		<p>Германии. Условия для принятия участия в классификации и последовательность её проведения. Классификация гостиниц в странах СНГ. Основные типы гостиниц: общего типа, курортные и туристские.</p> <p>Отличительные особенности и характеристика пакетов их гостиничных услуг наиболее актуальных в мировом гостиничном бизнесе</p>
6	Ресторанное дело в зарубежных странах.	<p>Содержание и функции ресторанного бизнеса. Развитие ресторанного бизнеса в международной практике. Оборот международных ресторанных рынков.</p> <p>Лидеры международного ресторанного рынка. Виды обслуживания на предприятиях питания. Особенности питания гостей из разных стран. Специфика ресторанов и баров в ведущих гостиничных корпорациях.</p> <p>Обслуживание в номерах, приемы, вспомогательные службы, связанные с организацией питания и напитками. Организация и укомплектование персоналом</p>
7	Информационные технологии управления в ресторанным гостиничном бизнесе в зарубежных странах	<p>Гостиничная АСУ. Основные виды. Рынок автоматизированных систем управления. Взаимодействие гостиничных систем. Особенности функционирования АСУ в отелях. Планирование автоматизации гостиницы. Структура и основные информационные потоки системы «Эдельвейс / Medallion», созданной для швейцарских отелей. Основные этапы бронирования номеров через Интернет. Автоматизация управления гостиницей. Автоматизированные системы управления рестораном</p>
8	Прогнозирование развития гостиничных комплексов за рубежом	<p>Зарубежная практика строительства гостиниц. Тенденции в международной практике включения в состав гостиниц общественных, культурных и деловых центров. Характеристика гостиничных комплексов такого рода на примере «Хайетт Редженсон» в Атланте (США), «Икитуури-Конгресс-центр» (Финляндия), «Никко» (Германия).</p> <p>Проникновение иностранного капитала в гостиничный бизнес. Взаимосвязь развития туризма и гостиничного бизнеса. Влияние глобальной экономической интеграции</p>

	стран как в Европе так и на Американском континенте на развитие индустрии гостеприимства. Критерии эффективности работы гостиниц. Финансовая и внутренняя перспектива гостиничного бизнеса. Новые подходы к изучению перспектив. Перспективы для клиентов.
--	--

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

<i>№ n/n</i>	<i>Наименование раздела</i>	<i>Виды учебной работы</i>	<i>Информационные и образовательные технологии</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>5</i>
1.	Ретроспективный анализ развития гостиничного хозяйства.	Лекция 1-2  Семинар 1-3  Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2.	Международные гостиничные цепи.	Лекция 3-5  Семинар 4-6  Самостоятельная	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций

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

		<i>работа</i>	
3.	Системы управления в ресторанно-гостиничном бизнесе в зарубежных странах.	<p><i>Лекция 6-7</i></p> <p><i>Семинар 7-9</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Проблемная лекция</i></p> <p><i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i></p> <p><i>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</i></p>
4.	Назначение гостиниц в международной практике и размещение их в планировочной структуре города	<p><i>Лекция 8-9</i></p> <p><i>Семинар 10-12</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Лекция-визуализация с применением слайд-проектора</i></p> <p><i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i></p> <p><i>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</i></p>
5	Типологическая характеристика гостиниц	<p><i>Лекция 10-11</i></p> <p><i>Семинар 13-15</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Лекция с использованием видеоматериалов</i></p> <p><i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i></p> <p><i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почт</i></p>

6	Ресторанное дело в зарубежных странах.	<p><i>Лекция 12-13</i></p> <p><i>Семинар 16-18</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Лекция-визуализация с применением слайд-проектора</i></p> <p><i>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</i></p>
7	Информационные технологии управления в ресторано-гостиничном бизнесе в зарубежных странах	<p><i>Лекция 14-16</i></p> <p><i>Семинар 19-21</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Лекция-визуализация с применением слайд-проектора</i></p> <p><i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i></p> <p><i>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</i></p>
8	Прогнозирование развития гостиничных комплексов за рубежом	<p><i>Лекция 17-18</i></p> <p><i>Семинар 22-24</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Проблемная лекция</i></p> <p><i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i></p> <p><i>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</i></p>

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

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;



- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

#### 4. Оценка планируемых результатов обучения

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

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- <i>опрос</i>	5 баллов	20 баллов
- <i>участие в дискуссии на семинаре</i>	5 баллов	10 баллов
- <i>тестирование</i>	10 баллов	10 баллов
- <i>контрольная работа</i>	10 баллов	10 баллов
- <i>выступление с докладом</i>	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация экзамен		40 баллов
<b>Итого за семестр</b> <i>зачёт с оценкой</i>		<b>100 баллов</b>

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

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

##### 4.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно

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

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

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

#### Контрольные вопросы для экзамена по дисциплине

#### Пример тематики рефератов

#### Тема 1. Ретроспективный анализ развития гостиничного хозяйства

##### 1. Пять периодов развития гостиничного хозяйства с древних времен до

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

настоящего времени.

2. Современные гостиничные корпорации Европы
3. Современные гостиничные корпорации США.
4. Гостиница как общее рыночное понятие.
5. Политика, философия и стратегия гостиничных предприятий за рубежом.
6. Наиболее интересные концепции гостиниц в мировой практике

## **Тема 2. Гостиничные цепи в дальнем зарубежье**

1. Понятие международной гостиничной цепи.
2. Модели организации гостиничного дела.
3. Преимущества международных гостиничных цепей.
4. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Холидей корпорейшинл
5. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Бест Уэстин Интернешнл
6. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Шератон Корпорейшн
7. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Мариотт Корпорейшн
8. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Хилтон Хотел Корпорейшн
9. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Хайят Хотел Корпорейшнл.
10. Объединения отелей в цепи на условиях франчайзинга.
11. Структура типовых франчайзинговых платежей для гостиничных компаний.
12. Управленческие кампании в международном гостиничном бизнесе.
13. Независимые объединения на примере наиболее известной на мировом рынке ассоциации Leading Hotels of the World.
14. Основные преимущества независимых отелей.

## **Тема 3. Системы управления в ресторанно-гостиничном бизнесе в зарубежных странах**

1. Основные виды систем управления гостиничным предприятием в зарубежной практике в зависимости от структуры топ-менеджмента.
2. Ресурсы как объект управления в логистических системах управления гостиницами за рубежом.
3. Предпосылки необходимости использования в мировом гостиничном бизнесе новых инструментов и методов организации управленческих воздействий на потоковые процессы.
4. Основные группы информационных потоков гостиницы в зарубежной практике.
5. Организационная структура логистической системы управления гостиничным предприятием за рубежом.
6. Формирование узлов пересечения информационных и финансовых потоков в результате совмещения логистической системы с организационной структурой гостиницы в зарубежной практик.

## **Тема 4. Назначение гостиниц в международной практике и размещение их в планировочной структуре города**

1. Градостроительные приемы размещения гостиничных комплексов за рубежом.

2. Основные требования, предъявляемые к выбору участка в зарубежной практике.
3. Типы застроек гостиниц за рубежом: централизованная, блочная, павильонная, смешанная, их преимущества и недостатки.
4. Объемно-планировочные решения наиболее интересных мировых проектов в ресторанно-гостиничной индустрии.
5. Новые гостиницы в США
6. Новые гостиницы в Германии
7. Новые гостиницы в Италии.
8. Новые гостиницы в Скандинавии.

#### **Тема 5. Типологическая характеристика гостиниц**

1. Классификация гостиниц в дальнем зарубежье: по вместимости номерного фонда
2. Классификация гостиниц в дальнем зарубежье по целевому рынку
3. Классификация гостиниц в дальнем зарубежье по уровню комфорта.
4. Характеристика одной из двух основных классификационных групп – «Европейский» тип, в основу которого положена французская национальная система
5. Характеристика одной из двух основных классификационных групп – балльная оценка, в основе которой лежит индийская национальная система, преобладающая в развивающихся странах Азии и Африки.
6. Общие сведения о классификации гостиниц в Германии.
7. Условия для принятия участия гостиниц в классификации за рубежом и последовательность её проведения.
8. Классификация гостиниц в странах СНГ.
9. Основные типы гостиниц: общего типа, курортные и туристские.
10. Отличительные особенности и характеристика пакетов их гостиничных услуг наиболее актуальных в мировом гостиничном бизнесе.

#### **Тема 6. Ресторанное дело в зарубежных странах**

1. Содержание и функции ресторанного бизнеса в зарубежной практике.
2. Развитие ресторанного бизнеса в международной практике.
3. Оборот международных ресторанных рынков.
4. Лидеры международного ресторанного рынка.
5. Виды обслуживания на предприятиях питания за рубежом.
6. Особенности питания гостей из разных стран (на выбор студента).
7. Специфика ресторанов и баров в ведущих гостиничных корпорациях.
8. Обслуживание в номерах в ведущих гостиничных корпорациях
9. Вспомогательные службы, связанные с организацией питания и напитками в ведущих гостиничных корпорациях.
10. Организация и укомплектование персоналом в ведущих гостиничных корпорациях

#### **Тема 7. Информационные технологии управления в ресторанно-гостиничном бизнесе в зарубежных странах**

1. Гостиничная АСУ в ведущих гостиничных корпорациях.
2. Рынок автоматизированных систем управления.
3. Взаимодействие гостиничных систем.
4. Особенности функционирования АСУ в ведущих гостиничных корпорациях.

5. Планирование автоматизации гостиницы.
6. Структура и основные информационные потоки системы «Эдельвейс / Medallion», созданной для швейцарских отелей.
7. Основные этапы бронирования номеров через Интернет.
8. Автоматизация управления гостиницей.
9. Автоматизированные системы управления рестораном.

### **Тема 8. Прогнозирование развития гостиничных комплексов за рубежом**

1. Зарубежная практика строительства гостиниц.
2. Тенденции в международной практике включения в состав гостиниц общественных, культурных и деловых центров.
3. Характеристика гостиничных комплексов такого рода на примере «Хайетт Редженсон» в Атланте (США)
4. Характеристика гостиничных комплексов такого рода на примере «ИкитууриКонгресс-центр» (Финляндия)
5. Характеристика гостиничных комплексов такого рода на примере «Никко» (Германия).
6. Проникновение иностранного капитала в гостиничный бизнес.
7. Взаимосвязь развития международного туризма и гостиничного бизнеса.
8. Влияние глобальной экономической интеграции стран как в Европе так и на Американском континенте на развитие индустрии гостеприимства.
9. Критерии эффективности работы гостиниц в зарубежной практике.
10. Финансовая и внутренняя перспектива международного гостиничного бизнеса.
11. Новые подходы к изучению перспектив развития ресторанно-гостиничного бизнеса за рубежом.
12. Перспективы развития ресторанно-гостиничного бизнеса за рубежом для и персонала из гостиницы.

### **Образцы тестов для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы обучающегося:**

1. Укажите модель организации гостиничного дела для которой характерно: единство стиля, обозначений, внешней информации; просторный и функциональный холл, быстрота регистрации клиентов, наличие номеров для постоянных клиентов, завтрак «Шведский стол», наличие конференц-холла, гибкая система тарифов, единое управление, маркетинг и служба коммуникаций:
  - А. Модель Ритца.
  - Б. Модель Кемонса Уильсона (цепь гостиниц «Холлидей Инн»)
  - В. Добровольные гостиничные цепочки (типа «Best Western», « Romantic Hotels»)
2. Гостиничная цепь – это:
  - А. Предприятия, которые находятся в независимом владении, распоряжении и пользовании владельца, получающего прибыль от своей собственности.
  - Б. Группа предприятий, осуществляющая коллективный бизнес и находящаяся под

непосредственным контролем головного руководства.

В. Метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей цепью.

**3.** Элементами, определяющими качество обслуживания в гостинице являются:

А	Б	В
надежность	ассортимент основных и дополнительных услуг	продукт
отзывчивость	квалификация персонала	обслуживание
компетентность	время выполнения услуги	цена
доступность	способ оплаты услуг	имидж
вежливость	информация о предлагаемых услугах	связи с общественностью
коммуникация		место
доверие		
безопасность		
понимание клиента		
материальная деятельность		

**4.** Гостеприимство гостиниц состоит из элементов:

А	Б
продукт (еда, напитки, жилье)	круглосуточный прием
поведение и отношение персонала	услуги общественного питания
окружающая среда (здание, интерьер, атмосфера)	ежедневная уборка номера, смена постельного белья
	отправка, получение и доставка писем и телеграмм
	хранение ценностей и багажа
	медицинская помощь
	туристская информация

**5.** ВТО рекомендует считать малой гостиницей предприятие, номерной фонд которого:

А. 30 номеров

Б. 150 номеров

- В. 300 номеров
- Г. Более 600 номеров

**6.** Классификация гостиниц по целевому рынку основана:

- А. на дифференциации типов обслуживаемых клиентов
- Б. на учете местоположения гостиницы
- В. на уровне комфорта

**7.** Альтернативными средствами размещения считают:

- А. бизнес-отели, сьюит-отели, апарт-отели
- Б. таймшеры и кондоминимум – отели
- В. мотели, ботели, флайтели

**8.** К альтернативным средствам размещения относят размещение в частном секторе?

- А. да
- Б. нет

**9.** Согласно классификации ВТІ, одной из авторитетных фирм в гостиничном бизнесе гостиницы таких групп как Moderate First Class, Superior Tourist Class, Moderate Tourist Class относят:

- А. к высшему разряду
- Б. к низшему разряду

**10.** Наличие конференц-залов, переговорных комнат, пунктов обмена валют, отделений банков характерно для:

- А. бизнес-отелей
- Б. сьюит-отелей
- В. апарт-отелей
- Г. резидентских отелей

**11.** Расширенные площади номеров, сокращение площадей помещений общего пользования, незначительное количество дополнительных услуг, относительно невысокие цены характерны для:

- А. бизнес-отелей
- Б. сьюит-отелей
- В. конгресс-отелей
- Г. казино-отелей

**12.** К гостинцам для постоянного проживания относятся:

- А. Easy Hotels

- Б. курортные гостиницы
- В. Резидентские гостиницы

**13.** Средства размещения, распространенные в сельской местности, владельцы которых в них же и проживают, следят за порядком, занимаются приготовлением завтраков, называются:

- А. гостиницы B and B
- Б. таймшер-отели
- В. кондоминимум – отели

**14.** К гостиницам длительного проживания относятся:

- А. апарт – отели
- Б. гостиницы при аэропортах
- В. казино-отели
- Г. Easy Hotels

**15.** В каких гостиницах номера отличаются небольшими размерами, с наличием двуспальной кровати, санузлом с душем, кондиционером и телевизором, а также размещены в центрах крупных городов?

- А. сьюит – отели
- Б. апарт – отели
- В. гостиницы B and B
- Г. Easy Hotels

**16.** Какие гостиницы являются разновидностью бизнес-отелей?

- А. казино-отели
- Б. конгресс-центры
- В. таймшер-отели
- Г. резидентские гостиницы

**17.** В каких гостиницах клиенты выкупают на определенный период времени (несколько недель в году) часть гостиничной собственности и имеют возможность обмена времени и места владения с лицом, имеющим аналогичную собственность в другом месте?

- А. казино-отели
- Б. конгресс-отели
- В. таймшер-отели
- Г. курортные гостиницы

**18.** Ротель –



- А. это небольшое судно, оборудованное под гостиницу
- Б. это гостиница, организованная в поезде
- В. это самолеты, оборудованные для проживания
- Г. предоставляют размещение туристам, путешествующим на машинах

### **Примеры заданий для контрольной работы**

#### **Вариант № 1.**

1. Наиболее интересные концепции гостиниц в мировой практике
2. Особенности питания гостей из разных стран

#### **Вариант № 2**

1. Преимущества международных гостиничных цепей. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Холидей корпорейшинл, Бест Уэстин Интернешнл, Шератон Корпорейшн, Мариотт Корпорейшн, Хилтон Хотел Корпорейшн, Хайят Хотел Корпорейшнл
2. Виды обслуживания на предприятиях питания

#### **Вариант № 3**

1. Модели организации гостиничного дела
2. Проникновение иностранного капитала в гостиничный бизнес

26

#### **Вариант № 4**

1. Влияние глобальной экономической интеграции стран как в Европе так и на Американском континенте на развитие индустрии гостеприимства
2. Лидеры международного ресторанного рынка

#### **Вариант № 5**

1. Отличительные особенности и характеристика пакетов их гостиничных услуг наиболее актуальных в мировом гостиничном бизнесе
2. Структура и основные информационные потоки системы «Эдельвейс / Medallion», созданной для швейцарских отелей

#### **Вариант № 6**

1. Классификация гостиниц в дальнем зарубежье: по вместимости номерного фонда, по целевому рынку, по уровню комфорта
2. Содержание и функции ресторанного бизнеса

#### **Вариант № 7**

1. Независимые объединения на примере наиболее известной на мировом рынке ассоциации Leading Hotels of the World
2. Развитие ресторанного бизнеса в международной практике

#### **Вариант № 8**

1. Современные гостиничные корпорации Европы и США
2. Лидеры международного ресторанного рынка

#### **Вариант № 9**

1. Основные виды систем управления гостиничным предприятием в зависимости от структуры топ-менеджмента
2. Оборот международных ресторанных рынков

#### **Вариант № 10**

1. Характеристика двух основных классификационных групп – «Европейский»

тип, в основу которого положена французская национальная система и балльная оценка, в основе которой лежит индийская национальная система, которая преобладает в развивающихся странах Азии и Африки

2. Специфика ресторанов и баров в ведущих гостиничных корпорациях

### **Контрольные вопросы для экзамена по дисциплине**

1. Ретроспективный анализ развития гостиничного хозяйства.
2. Развитие индустрии гостеприимства в Европе
3. Эволюция американской индустрии гостеприимства
4. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии
5. Крупнейшие международные гостиничные цепи и их характеристика
6. Классификация гостиниц в дальнем зарубежье
7. Классификация гостиниц в Германии
8. Классификация гостиниц в странах СНГ
9. Основные типы гостиниц в зависимости от их назначения
10. Объединение отелей в цепи на условиях франчайзинга. Структура франчайзинговых платежей для гостиничных компаний. Основные преимущества и недостатки франчайзинга
11. Управленческие компании в международном гостиничном бизнесе
12. Независимые объединения. Основные преимущества независимых отелей.
13. Виды систем управления гостиничным предприятием: с иностранным менеджментом
14. Виды систем управления гостиничным предприятием: частные гостиницы
15. Виды систем управления гостиничным предприятием: некоммерческие гостиницы
16. Управленческие воздействия на потоковые процессы в гостиничном бизнесе
17. Создание системы управления гостиницей: базовой логистической подсистемы и операционной
- 24
18. Содержание и функции ресторанного бизнеса за рубежом
19. Развитие ресторанного бизнеса в международной практике
20. Лидеры международного ресторанного рынка и их характеристика
21. Рестораны гостиницы – специфика их деятельности: специальное питание и SPA-кухня
22. Особенности питания гостей из разных стран
23. Назначение гостиниц и размещение их в планировочной структуре города с учетом зарубежного опыта
24. Прогнозирование развития гостиничных комплексов
25. Политика, философия и стратегия гостиниц за рубежом
26. Критерии эффективности работы гостиницы
27. Финансовая и внутренняя перспектива бизнеса
28. Перспективы для клиентов в ресторанно-гостиничном бизнесе за рубежом
29. Рынок автоматизированных систем управления
30. Особенности функционирования АСУ в отелях
31. Планирование автоматизации гостиницы
32. Автоматизация управления гостиницей
33. Особенности обслуживания VIP-гостей
34. Особенности регистрации иностранных граждан.

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

#### Основная литература:

1. Дмитриева Н.В. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с.: Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: Учеб. пособие. М.: Магистр: ИНФРА-М, 2018. - 400 с. Электронно-библиотечная система "znanium.com" <http://znanium.com/bookread.php?book=222931>
3. Джум Т.А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко, М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с.: Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>
4. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2016. - 239 с. - (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 0 7506 4115 0 (англ.), ISBN 5-238-00792-2 (русск.) <http://www.znanium.com/bookread.php?book=390761>
5. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=468869>

#### Дополнительная литература

1. Джум Т.А. Организация и технология питания туристов: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 320 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=232724>
2. Кнышова Е.Л., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: Учеб. пособие. М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. – 512 с. Электронно-библиотечная система "znanium.com" <http://znanium.com/bookread.php?book=204348>
3. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством: Учеб. пособие. 8-е издание, стер. М.: издательство «Омега-Л», 2011. - 400 с.
4. Михеева Е.Н. Управление качеством: Учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. М.: Дашков и К, 2012. - 532 с. Электронно-библиотечная система "znanium.com" <http://znanium.com/bookread.php?book=336613>
5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=430064>
6. Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 320 с.
7. Серенков П.С. Методы менеджмента качества. Методология организационного проектирования инженерной составляющей системы менеджмента качества. Минск: Новое знание; М.: ИНФРА-М, 2017. – 491 с. Электронно-библиотечная система "znanium.com" <http://znanium.com/bookread.php?book=389952>
8. Степанова С.А. Экономика предприятия туризма: Учебник / С.А. Степанова,

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

А.В. Крыга. М.: НИЦ Инфра-М, 2016. - 346 с. Режим доступа:  
<http://znanium.com/bookread.php?book=339110>

9. Шестопап Ю.Т. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 331 с.

#### **Нормативно-правовые документы:**

1. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ.
2. Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов РФ от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ)
3. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»
4. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 № 1085 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
5. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»
6. СП 2.3.6.1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья
7. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
8. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия
9. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу
10. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
11. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования
12. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
13. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

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

1. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) – сайт Федерального Агентства по туризму РФ
2. [www.tourprom.ru](http://www.tourprom.ru) - туристические новости
3. [www.menu.ru](http://www.menu.ru) - рестораны
4. [www.foodserviceworld.com](http://www.foodserviceworld.com) – информация по ресторанному и гостиничному бизнесу
5. [www.ih-ra.com](http://www.ih-ra.com) – международная ассоциация гостиниц и ресторанов
6. [www.hospitalitynet.org](http://www.hospitalitynet.org) новости европейского гостиничного бизнеса
7. <http://hrs.ru>
8. <http://prohotel.ru>
9. <http://ratanews.ru>
10. <http://rbta.ru>
11. <http://rha.ru>
12. <http://www.tour-info.ru>

ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)  
 Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)  
 Cambridge University Press  
 ProQuest Dissertation & Theses Global  
 SAGE Journals  
 Taylor and Francis  
 JSTOR

### 5.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

### 6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Состав программного обеспечения:

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

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

### 7. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **8. Методические материалы<sup>7</sup>**

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

#### Семинар 1

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Роль маркетинга в развитии современного предприятия».

2. Обсуждение следующих проблем:

1. Охарактеризуйте основные функции маркетинга

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

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

2. В чем заключаются этапы развития маркетинга в России.
3. В чем, по вашему мнению проявляется этические основы маркетинга?
4. Опишите связь между необходимостью осуществления маркетинговой деятельности на предприятии и его успешным функционированием.
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

#### Семинар 2

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.  
Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Современные концепции маркетинга».
2. Обсуждение следующих проблем:
  1. Эволюция содержания маркетинга в рамках основных этапов развития рыночных отношений: массовое производство, массовый сбыт, ориентация на рынок, маркетинговая ориентация. Три точки зрения на современный российский маркетинг: ориентация на продажи, на спрос и на ценности.

В чем проявляется выгода для производителя и потребителя при использовании современной концепции маркетинга.

Охарактеризуйте виды маркетинга в зависимости от учитываемых ценностей: массовый маркетинг, маркетинг сегментирования, индивидуализированный маркетинг.
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

#### Семинар 3

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.  
Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Стратегическое маркетинговое планирование на предприятии».
2. Обсуждение следующих проблем:
  1. Охарактеризуйте порядок разработки программ и планов маркетинга.
  2. Перечислите основные элементы и разделы маркетингового плана.
  3. Понятие ситуационного анализа и порядок проведения.
  4. Объясните место и роль маркетинговых служб в системе управления маркетингом.
  5. Как происходит интеграция маркетинга в управление компании.
  6. Роль и функции маркетинговых служб на предприятии.
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

#### Семинар 4

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.  
Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Маркетинговые исследования на предприятии».
2. Обсуждение следующих проблем:
  1. Как выстроить план маркетингового исследования?
  2. Сущность информационного обеспечения исследований в маркетинге
  3. Основные современные направления маркетинговых исследований
  4. Почему нельзя рассматривать задачи исследования до гипотезы исследования?
  5. Как соотносятся задачи исследования и его структура?
  6. Каковы критерии оценки результатов исследования?
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

#### Семинар 5

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.  
Заслушивание и обсуждение сообщений на тему «Методы сбора первичной информации»
2. Обсуждение следующих проблем:  
Ситуационное моделирование
1. В чем разница между контактными аудиториями и потребителями? Примеры.

2. Вы специалист по маркетингу организации и четко представляете себе, что основная ответственность за определение тенденций макросреды лежит на вас. Каким образом вы сможете организовать и осуществить подобный анализ? Какие источники информации вы будете использовать? Охарактеризовать влияние и тенденции факторов внешней среды.
  3. Товарно-дифференцированный маркетинг всегда является лучшим способом работы с целевым рынком. Прокомментируйте это утверждение.
  4. Какая разница между системой маркетинговой информации и системой сбора внешней текущей информации.
  5. Сформулировав цели исследования и основную проблему, решению которой оно должно соответствовать, исследователь готов приступить к опросу аудитории. Прокомментируйте данное утверждение
  6. Вы руководитель службы маркетинга крупного предприятия. Составьте перечень конкретных задач своим сотрудникам, проводящим маркетинговые исследования, если вас волнуют проблемы повышения эффективности рекламы
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

#### Семинар 6

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия. Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Комплекс маркетинга и его эволюция».
  2. Обсуждение следующих проблем:
    1. Дать характеристику комплекса маркетинга и его составных элементов
    2. Проанализировать эволюцию подходов к понятию комплекса маркетинга
    3. Провести сравнительный анализ особенностей комплекса маркетинга в сфере услуг
    4. В чем отличие товара материального производства от товара нематериального производства (услуги)
    5. Каковы особенности гостиничной услуги
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

#### Семинар 7

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия. Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Психологические аспекты ценообразования». Особенности формирования цен на рекламу».
  2. Обсуждение следующих проблем:
    1. Охарактеризовать внешние и внутренние факторы, влияющие на процесс установления цен
    2. Перечислить виды цен, устанавливаемые на новые товары и прочие товары.
    3. Когда применяется стратегия «снятия сливок» и «проникновения на рынок»
    4. В чем особенности методов психологического воздействия на потребителя при установлении цен. Привести примеры.
    5. Система скидок и надбавок при установлении цен на рекламу
    6. Фирма проводила в жизнь агрессивную стратегию низких цен и завоевала значительную долю рынка, но попала сразу в три капкана
      - А) низкого качества
      - Б) недолговечности доли рынка
      - В) мелкого кармана
- Объясните, что представляют собой эти три «капкана»  
 В каких условиях оказывается эффективной стратегия цен проникновения на рынок.  
 Дайте сравнительную характеристику стратегий «снятия сливок» и цен проникновения на рынок.
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

#### Семинар 8



1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.  
Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Политика распределения на предприятии».
2. Обсуждение следующих проблем:
  1. Определите основное отличие между оптовиками и розничными продавцами
  2. Какими критериями Вы бы руководствовались при выборе посредника
  3. Каким образом организация может организовать обратную связь с потребителем для того, чтобы оценить эффективность мероприятий по стимулированию сбыта?
  4. Роль сбытовой политики в комплексе маркетинга
  5. Внешние и внутренние факторы, влияющие на проведение сбытовой политики предприятия
  6. Прямой и косвенный каналы сбыта. Их особенности
  7. Критерии выбора посредника
  8. Выбор рекламного агентства, как посредника в продвижении продукта на рынок
  9. Условия работы посредников на рынке. Управление процессом сбыта, отбор и мотивирование посредников.
  10. Какова роль торговых агентов в расширении рынков сбыта и увеличении доли предприятия на рынке.

#### Семинар 9

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.  
Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Каналы распространения рекламных обращений и их особенности».
2. Обсуждение следующих проблем:
  1. Личные и неличные коммуникации
  2. Дать характеристику основных элементов коммуникационной политики предприятия
  3. Основные преимущества использования рекламы
  4. Охарактеризовать основные каналы распространения рекламных сообщений
  5. Каковы тенденции в использовании в настоящее время предприятиями каналов распространения рекламных обращений
  6. Сущность, содержание, цели и методы формирования спроса и стимулирования сбыта и продаж (ФОССТИС).
  7. Направления маркетинговых коммуникаций на определенные сегменты целевых рынков.
  8. Какова связь маркетинговых коммуникаций с фазами жизненного цикла товара.
  9. Перечислить комплекс элементов маркетинговых коммуникаций и определить их роль в продвижении товара на рынок.
  10. Охарактеризовать стадии рекламного процесса: планирование рекламы, ее реализация, контроль конечных и промежуточных результатов.
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

#### Семинар 10

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.  
Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Фирменный стиль компании и его роль в формировании имиджа предприятия»
2. Обсуждение следующих проблем:
  1. Фирменный стиль предприятия и необходимость его создания
  2. Основные элементы фирменного стиля предприятия
  3. Влияние фирменного цвета на потребителей.
  4. Особенности разработки товарного знака предприятия
  5. Товарный знак и бренд. В чем особенности?
  6. Влияние цвета на восприятие рекламы
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

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

### Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: –
  - актуальность проблемы и темы;
  - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
  - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы: –
  - соответствие плана теме доклада;
  - соответствие содержания теме и плану доклада;
  - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
  - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
  - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
  - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
  - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:
  - правильное оформление ссылок на используемую литературу;
  - грамотность и культура изложения;
  - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
  - соблюдение требований к объему доклада;
  - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность:
  - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
  - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
  - литературный стиль.

### Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют

<sup>9</sup> В раздел включаются требования к подготовке, содержанию, и оформлению письменных работ предусмотренных учебным планом или рабочей программой (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.). При наличии кафедральных или факультетских рекомендаций по подготовке письменных работ раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя - составителя. Если письменная работа не предусмотрена, раздел не включается.

измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями.

Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.
- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.
- унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»). Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;
- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;
- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;
- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

### 8.3 Другие материалы<sup>10</sup>

#### Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов по дисциплине

Самостоятельная работа студентов (СРС) под руководством преподавателя является составной частью «самостоятельная работа студентов», принятого в высшей школе. СРС под руководством преподавателя представляет собой вид занятий, в ходе которых студент, руководствуясь методической и специальной литературой, а также указаниями преподавателя, самостоятельно выполняет учебное задание, приобретая и совершенствуя при этом знания, умения и навыки практической деятельности. При этом взаимодействие студента и преподавателя приобретает вид сотрудничества: студент получает непосредственные указания преподавателя об организации своей самостоятельной деятельности, а преподаватель выполняет функцию руководства через консультации и контроль.

Познавательная деятельность студентов при выполнении самостоятельных работ данного вида заключается в накоплении нового для них опыта деятельности на базе усвоенного ранее формализованного опыта (опыта действий по известному алгоритму) путем осуществления переноса знаний, умений и навыков. Суть заданий работ этого вида сводится к поиску, формулированию и реализации идей решения. Это выходит за пределы прошлого формализованного опыта и в реальном процессе мышления требует от обучаемых варьирования условий задания и усвоенной ранее учебной информации, рассмотрения ее под новым углом зрения. В связи с этим самостоятельная работа данного вида должна выдвигать требования анализа незнакомых студентом ситуаций и генерирования новой информации для выполнения задания. В практике вузовского обучения в качестве самостоятельной работы чаще всего используются домашние задания, отдельные этапы лабораторных и семинарско-практических занятий

### 9.3. Другие материалы

#### Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

Студент должен четко уяснить, что именно с лекции начинается его подготовка к практическому занятию. Вместе с тем, лекция лишь организует мыслительную деятельность, но не обеспечивает глубину усвоения программного материала.

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа:

1-й - организационный,

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

<sup>10</sup> Раздел содержит материалы, необходимые для изучения дисциплины (*модуля*): методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины (*модуля*), рабочую тетрадь студента, сценарии деловых игр, набор кейсов, упражнения, задания для самостоятельной работы, хронологические таблицы и т.п. Раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к семинару рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале семинара студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

### **Методические рекомендации по подготовке электронной презентации**

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;
- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;
- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);
- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.
- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

## **Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины**

### **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **Цель дисциплины:**

дать основы знаний в области развития ресторанно-гостиничного бизнеса за рубежом, правил предоставления гостиничных услуг ведущими международными гостиничными корпорациями, систем управления в международном ресторанно-гостиничном бизнесе, информационных технологий управления гостиницей и рестораном за рубежом.

#### **Задачи дисциплины:**

изучение специфики деятельности гостиничных цепей в дальнем зарубежье, тенденций и принципов построения ресторанно-гостиничных сетей за рубежом, специфики развития ресторанного бизнеса в международной практике, приобретение умений и навыков в области применения и развития методов информационных технологий, процессов бронирования через Интернет, актуальных для международной практики в сфере ресторанно-гостиничного бизнеса, самостоятельного творческого использования теоретических знаний при прогнозировании развития гостиничных комплексов за рубежом, базируясь на принципах построения ресторанно-гостиничных сетей, формирование нового организационного мышления в связи с тем, что при изучении материала постоянно обращается внимание на его прикладной характер, показывается где и когда изучаемые теоретические положения и практические навыки могут быть использованы в практической деятельности, изучение требований к профессиональному поведению работников ресторанно-гостиничного предприятия, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику в соответствии с международными стандартами обслуживания.

#### **В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:**

##### **Знать:**

методику количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления, моделирования бизнес-процессов и методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций.

##### **Уметь:**

работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, культурные различия, использовать методику к самоорганизации и самообразованию, находить организационно-управленческие решения и с готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений, решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений, проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании.

##### **Владеть:**

навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой

работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры, различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде, навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности.