УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы туризма и гостеприимства
Протокол № 8 от 16.01.2025 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.3.2 «ФОРМИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА»
основной профессиональной образовательной программы высшего образования –

программы *бакалавриата*

по направлению подготовки: *43.03.03 Гостиничное дело*

направленность (профиль): Гостиничный бизнес

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: 2025

Разработчики:

Должность	ученая степень и звание, ФИО
Профессор высшей школы туризма и гостеприимства	**Д.ф.н., доцент Газгиреева Л.Х.**
Доцент высшей школы туризма и гостеприимства	**К.п.н., доцент Скабеева Л.И.**

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

Должность	ученая степень и звание, ФИО
Профессор высшей школы туризма и гостеприимства	**Д.ф.н., доцент Газгиреева Л.Х.**

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Формирование гостиничного продукта» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничный бизнес» и относится к элективным дисциплинам части программы, формируемая участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах программы: «Маркетинг и брендинг в туризме и гостеприимстве», «Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной деятельности», «Информационное обеспечение профессиональной деятельности», «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела», «Социально-экономическая статистика и статистика туризма», «Бизнес-планирование на предприятиях туризма и гостеприимства», «Инновации в профессиональной деятельности», Стандартизация и управление качеством», «Менеджмент», «Экономика и предпринимательство», «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в части:

УК-2.1. Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения, формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта;

УК-2.2. В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы;

УК-2.3. Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач.

ПК-6. Способен проектировать новые гостиничные продукты.

ПК-6.1. Осуществляет исследования туристских ресурсов и технологий для поиска идей создания нового гостиничного продукта;

ПК-6.2. Разрабатывает гостиничные продукты туристско-гостиничных комплексов на основе современных технологий, в том числе ресурсосберегающих;

ПК-6.3. Формирует спецификацию материально-технического обеспечения гостиничного комплекса, согласно нормативным требованиям.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с:

- целями и задачами разработки гостиничного и ресторанного продукта, этапами проектирования гостиничных продуктов и услуг, технологии создания гостиничного продукта, разновидностями гостиничного продукта, ресурсам, принципам отбора базовых услуг, унификацией, технологиями предоставление основных, дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.

- современными технологиями и методами проектирования гостиничного продукта: проектирование функциональных процессов гостиничного комплексов на основе применения современных технологий и методов проектирования, современные требования по формированию и реализации инновационных гостиничных продуктов, оценка эффективности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения.

-проектированием и организацией проектирования гостиничного комплекса, а именно: состав и содержание проекта гостиничного предприятия, техническая политика в области проектирования и строительства предприятий отрасли, задачи проектирования, состав и содержание проекта, понятие проекта и проектной документации, документационное сопровождение проектной деятельности, требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов, генеральный план участка, требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов, технические, экономические требования к зданиям и сооружениям гостиничных комплексов, функциональные основы проектирования гостиничного предприятия,

© РГУТИС

требования к проектированию общественной и жилой частей гостиничных комплексов, конструктивные элементы зданий гостиниц, объёмно-планировочные решения зданий и сооружений гостиничных комплексов

- современным технологиям формирования гостиничного продукта: роль инновационного подхода при формировании услуг сферы гостеприимства; инновации, применяемые в сфере гостеприимства при формировании услуг; разработки и применение инноваций в практике мировых гостиничных комплексов; внедрение инноваций в практику формирования гостиничного продукта.

Преподавание дисциплины ведётся на 3 курсе в 5,6 семестрах продолжительностью 36 недель, на 4 курсе в 7 семестре продолжительностью 18 недель для очной формы обучения; на 4 курсе в 7,8 семестрах, на 5 курсе в 9 семестре для заочной формы обучения.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет **13 зачётных единиц / 468 часов:** на очной форме обучения в 5 семестре составляет 4 зач. ед. (144 час.), из них 34 час. лекций; занятий семинарского типа – 36 часов (из них: 8 час. практической подготовки); консультаций – 2 часа; промежуточной аттестации – 2 часа и 70 час. самостоятельной работы, форма контроля в 5 семестре – зачёт. Итого 4 зач. ед. (5 семестр).

В 6 семестре трудоёмкость освоения дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 час.), из них 16 час. лекций; занятий семинарского типа – 36 час.; консультаций – 2 часа; промежуточной аттестации – 2 часа и 52 час. самостоятельной работы, форма контроля в 6 семестре – экзамен. Итого 3 зач. ед. (6 семестр).

В 7 семестре трудоёмкость освоения дисциплины составляет 6 зач. ед. (216 час.), из них 16 час. лекций; занятий семинарского типа – 36 час.; консультаций – 2 часа; промежуточной аттестации – 2 часа и 160 час. самостоятельной работы, форма контроля в 7 семестре – экзамен. Итого 6 зач. ед. (7 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет **13 зачётных единиц / 468 часов:** на заочной форме обучения в 7 семестре составляет 5 зач. ед. (180 час.), из них 10 час. лекций; занятий семинарского типа – 10 часов; консультаций – 2 часа; промежуточной аттестации – 2 часа и 156 час. самостоятельной работы, форма контроля в 7 семестре – зачёт. Итого 5 зач. ед. (7 семестр).

В 8 семестре трудоёмкость освоения дисциплины составляет 6 зач. ед. (216 час.), из них 10 час. лекций; занятий семинарского типа – 10 час.; консультаций – 2 часа; промежуточной аттестации – 2 часа и 192 час. самостоятельной работы, форма контроля в 8 семестре – зачёт. Итого 6 зач. ед. (8 семестр).

В 9 семестре трудоёмкость освоения дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 час.), из них 10 час. лекций; занятий семинарского типа – 10 час.; консультаций – 2 часа; промежуточной аттестации – 2 часа и 48 час. самостоятельной работы, форма контроля в 9 семестре – экзамен. Итого 2 зач. ед. (9 семестр).

Дисциплина предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: контактная работа с преподавателем:

- лекции, проблемные лекции, лекция-мастер-класс, лекция – видео-просмотр;

- обсуждение, практические задания, разбор конкретных ситуаций,мастер-класс, Case-study, отчетное практическое занятие, обсуждение презентаций, работа в малых группах, обсуждение проектных предложений, работа над проектом в малых группах, обсуждение предпроектных предложений, участие в обсуждении кейсов, выездное занятие, подготовка группового проекта;

- самостоятельная работа обучающихся.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме отчетов, письменного опроса, тестирования, обсуждения предпроектных и проектных предложений, защиты проектов; промежуточная аттестация в форме зачёта на 5 семестре и в форме экзамена в 6, 7 семестрах для очной формы обучения; в форме зачета в 7,8 семестрах и в форме экзамена в 9 семестре для заочной формы обучения.

Основные положения дисциплины должны быть использованы при подготовке к государственной итоговой аттестации.

© РГУТИС

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
1.	**УК-2**	**Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в части:** УК-2.1. Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения, формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта; УК-2.2. В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы; УК-2.3. Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач.
	ПК – 6	**Способен проектировать новые гостиничные продукты.** ПК-6.1. Осуществляет исследования туристских ресурсов и технологий для поиска идей создания нового гостиничного продукта; ПК-6.2. Разрабатывает гостиничные продукты туристско-гостиничных комплексов на основе современных технологий, в том числе ресурсосберегающих; ПК-6.3. Формирует спецификацию материально-технического обеспечения гостиничного комплекса, согласно нормативным требованиям.

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Формирование гостиничного продукта» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничный бизнес» и относится к элективным дисциплинам части программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах программы: «Маркетинг и брендинг в туризме и гостеприимстве», «Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной деятельности», «Информационное обеспечение профессиональной деятельности», «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела», «Социально-экономическая статистика и статистика туризма», «Бизнес-планирование на предприятиях туризма и гостеприимства», «Инновации в профессиональной деятельности», Стандартизация и управление качеством», «Менеджмент», «Экономика и предпринимательство», «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания».

© РГУТИС

Основные положения дисциплины должны быть использованы при подготовке в государственной итоговой аттестации.

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

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 13 зачётных единиц / 468 академических часа (1 зачётная единица соответствует 36 академическим часам).

Для очной формы обучения

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры		
			5	6	7
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	186	74	56	56
1.1	Занятия лекционного типа	66	34	16	16
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	108	36	36	36
	Семинары				
	Лабораторные работы				
	Практические занятия	100	28	36	36
	Практическая подготовка	8	8	-	-
1.3	**Консультации**	6	2	2	2
1.4	**Форма промежуточной аттестации**	6	2 зачет	2 экзамен	2 экзамен
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	282	70	52	160
3	**Общая трудоемкость** час.	468	144	108	216
	З.е.	13	4	3	6

Для заочной формы обучения

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры		
			7	8	9
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	72	24	24	24
1.1	Занятия лекционного типа	30	10	10	10
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	30	10	10	10
	Семинары				
	Лабораторные работы				
	Практические занятия	24	10	10	10
	Практическая подготовка	-	-	-	-
1.3	**Консультации**	6	2	2	2
1.4	**Форма промежуточной аттестации**	6	2 зачет	2 зачет	2 экзамен
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	396	156	192	48
3	**Общая трудоемкость** час.	468	180	216	72
	з.е.	13	5	6	2

© РГУТИС

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

Для очной формы обучения*:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
Семестр 5 **Раздел 1. Теоретические основы разработки, проектирования и формирования гостинично-ресторанного**	1.1. Особенности и виды гостиничного продукта. Общие положения разработки и проектирования гостинично-ресторанного продукта	4	Лекция	2	Обсуждение, практические задания, беседа							8	Работа с литературой и Интернет-ресурсами и Подготовка к практическому занятию
	1.2. Формирование	6	Лекция	4	Выездное занятие							10	Работа с

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
продукта	гостиничного продукта на основе инновационного подхода в современный период развития индустрии гостеприимства												литературой и Интернет-ресурсами и Подготовка к практическому занятию
	1.3. Роль маркетинга впечатлений в разработке гостинично-ресторанного	4	Лекция	4	Case-study							10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами и Подготов

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	продукта												ка к практическому занятию
	Контрольная точка 1			2	Обсуждение аналитического отчета (1 и 2 этап)								
	1.4. Разработка и применение инноваций в практике мировых гостиничных комплексов. Внедрение	4	Лекция	2	Обсуждение презентаций Работа в малых группах							8	Работа с литературой и Интернет-ресурсами и Подготовка к практиче

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	инноваций при формировании гостинично-ресторанного продукта												скому занятию
	1.5. Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности и классификация гостиниц и других средств размещения в проектировании гостинично-	4	Лекция	2	Выездное занятие							8	Работа с литературой и Интернет-ресурсами и Подготовка к практическому занятию

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	ресторанного продукта												
	Контрольная точка 2			2	Тестирование								
	1.6. Инвестиционная деятельность в гостиничной отрасли. Программы целевого развития туризма в РФ, на региональном уровне и финансирование	4	Лекция	2	Практические задания беседа, мастер-класс							8	Подготовка индивидуальных заданий

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	проектов туристско-рекреационных кластеров												
	Контрольная точка 3			2	Письменный опрос								
	1.7. Оценка туристско-рекреационного потенциала в инвестиционном проекте региона. Маркетинговые исследования	4	Лекция	2	Практические задания Работа над проектом в малых группах							8	Подготовка индивидуальных заданий

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	гостиничного рынка региона												
	1.8. Современные гостиничные концепции	4	Лекция	2	Работа над проектом в малых группах							10	Подготовка индивидуальных заданий
	Контрольная точка 4			2	Защита проекта «Проектные предложения концепции ГК»								Подготовка индивидуальных заданий
	Итого:	**34**		**28**						**2**		**70**	
Промежуточная аттестация – 2 часа (зачёт)													

*** посещение выставок и форумов при совпадении дней проведения лекций или занятий семинарского типа**

© РГУТИС

6 семестр

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	
Семестр 6 **Раздел 2. Общие требования, предъявляемые к проектированию гостинично-ресторанных комплексов**	2.1. Нормативно-технологическая документация, регламентирующая проектирование гостинично-ресторанные комплексы	2	Лекция	2	Работа в малых группах, подготовка группового проекта							5	Работа с кейсами
	2.2. Предпроектные работы. Обоснование выбора участка.	2	Лекция	4	Обсуждение проектных предложений Case-study							5	Работа с Интернет-ресурсами, подготовка презентаций

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	Основные понятия объемно-планировочного решения. Требования к проектированию и планировке территории застройки												Подготовка к письменному опросу
	Контрольная точка 1			4	Отчет предпроектных предложений							2	Работа с Интернет-ресурсами, подготовка презентаций

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
													Подготовка к письменному опросу
	2.3. Принципы проектирования гостинично-ресторанного комплекса. Требования к проектированию жилой и общественной части гостиницы	2	Лекция	4	мастер-класс, работа в малых группах над проектом							5	Работа с нормативными документами и Интернет-ресурсами, подготовка презентаций

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	2.4. Особенности архитектурно-планировочных решений при проектировании гостинично-ресторанных комплексов	2	Проблемная лекция	4	Участие в обсуждении кейсов							5	Работа с нормативными документами и Интернет-ресурсами, подготовка презентаций
	2.5. Техническое задание на проектирование. Технико-экономическое	2	Лекция	4	мастер-класс, Мбсуждение проектных предложений							5	Работа с нормативными документами и Интернет-ресурсами,

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	обоснование проекта гостинично-ресторанного комплекса												подготовка презентаций
	Контрольная точка 2			4	Отчет обсуждение презентаций							2	Работа с нормативными документами и Интернет-ресурсами, подготовка презентаций
	2.6. Проектирование материально-	2	Лекция и видео-	2	Обсуждение кейса,							5	Работа с нормативными

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	технического оснащения гостинично-ресторанного комплекса		просмотр		мастер-класс								документами
	Контрольная точка 3			2	Письменный опрос							5	Работа с нормативными документами
	2.7. Технологии подбора инженерно-технического оборудования в	2	Проблемная лекция	2	Работа над проектом в малых группах. обсуждение							5	Работа с нормативными документами и Интернет-

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	соответствии с нормативными требованиями и с требованием системы классификации 2.8. Технология подбора технологического оборудования	2			предпроектных предложений								ресурсами, подготовка презентаций
	Контрольная точка 4			4	Защита предпроектных предложений по							8	

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
					оснащению ГК								
	Итого:	**16**		**36**						**2**		**52**	
Промежуточная аттестация – 2 часа (экзамен)													

© РГУТИС

7 семестр

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
Семестр 7 Раздел 3. Проектирование мероприятий к «Start-up» гостинично-ресторанного комплекса	3.1. Разработка корпоративной культуры и фирменного стиля гостинично-ресторанного комплекса	2	Лекция	2	Работа в малых группах							10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	3.2. Проектирование службы/ департамента питания	2	Проблемная лекция	2	Мастер-класс Работа в малых группах над проектом							15	Работа с литературой и Интернет-ресурсами

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	Контрольная точка 1			4	Отчет проектных предложений								
	3.3. Проектирование различных служб/ департаментов для оказания дополнительных услуг	2	Лекция, Мастер-класс	2	Работа над проектом в малых группах							15	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	Контрольная точка 2			4	Обсуждение отчета							15	Работа с литературой и

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	
												Интернет-ресурсами
	3.4. Разработка штатного расписания гостинично-ресторанного комплекса и должностных обязанностей персонала	2	Проблемная лекция	2	Работа над проектом в малых группах Case-study							15	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	3.5. Планирование доходов и расходов	2	Проблемная лекция	2	Работа над проектом в							15	Работа с литературой и

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	гостинично-ресторанного комплекса				малых группах								Интернет-ресурсами
	3.6. Расчет эффективности проекта гостинично-ресторанного комплекса	2	Проблемная лекция	4	Работа над проектом в малых группах							15	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	Контрольная точка 3			4	Обсуждение проектных предлож							15	Работа с литературой и Интернет-ресурсами

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	
					ений							
	3.7. Разработка маркетинговой стратегии и инновационных программ обслуживания гостинично-ресторанного комплекса	2	Проблемная лекция	4	Работа над проектом в малых группах Case-study							15	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	3.8. Разработка мероприятий по продвижению	2	Проблемная лекция	2	Работа над проектом в							15	Работа с литературой и Интернет-

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	гостинично-ресторанного комплекса				малых группах Case-study								ресурсами
	Контрольная точка 4			4	Защита проектов в виде деловой игры							15	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	Итого:	**16**		**36**						**2**		**160**	
Промежуточная аттестация – 2 часа (экзамен)													

© РГУТИС

Для заочной формы обучения

№ недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, акад. час.	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. час.	Форма проведения практического занятия	СРО, Акад. час.	Форма проведения СРО
7 семестр								
	Раздел 1. Теоретические основы разработки, проектирования и формирования гостинично-ресторанного продукта	**1.1.** Особенности и виды гостиничного продукта. Общие положения разработки и проектирования гостинично-ресторанного продукта	1	Лекция	1		10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами Подготовка к практическому занятию
		1.2. Формирование гостиничного продукта на основе инновационного подхода в современный период развития индустрии гостеприимства	1		1	Разбор конкретных ситуаций Мастер-класс	10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами Подготовка к

© РГУТИС

		1.2. Роль маркетинга впечатлений в разработке гостинично-ресторанного продукта	1	Лекция	1		10	практическому занятию
		Контрольная точка 1				отчетное практическое занятие	10	
		1.3. Разработка и применение инноваций в практике мировых гостиничных комплексов. Внедрение инноваций при формировании гостинично-ресторанного продукта	1	Лекция	1	Отчет проектных предложений	10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами Подготовка к практическому занятию
		1.4. Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности и классификация гостиниц и других средств размещения в проектировании гостинично-ресторанного продукта	2	Лекция	2		10	
		Контрольная точка 2				аналитический отчет	10	
		1.5. Инвестиционная деятельность в гостиничной отрасли. Программы целевого развития туризма в РФ, на региональном уровне и финансирование проектов туристско-рекреационных кластеров	1	Лекция	1	Практические задания беседа, мастер-класс	16	Подготовка индивидуальных заданий

© РГУТИС

		Контрольная точка 3				Письменный опрос	15	
		1.6. Оценка туристско-рекреационного потенциала в инвестиционном проекте региона. Маркетинговые исследования гостиничного рынка региона	1	Лекция	1		20	Подготовка индивидуальных заданий
		1.7. Современные гостиничные концепции	2	Лекция	2	Работа над проектом в малых группах	20	Подготовка индивидуальных заданий
		Контрольная точка 4				отчет проектных предложений	15	Подготовка индивидуальных заданий
		Итого	**10**		**10**		**156**	
		Консультация			2			
		Промежуточной аттестации			2	Зачет		
		Всего	**10**		**14**		**156**	
8 семестр								
	Раздел 2. Общие требования, предъявляемые к проектированию гостинично-ресторанных	2.1.Нормативно-технологическая документация, регламентирующая проектирование гостинично-ресторанные комплексы	2	Лекция	2	Case-study	10	Работа с кейсами
		2.2. Предпроектные маркетинговые исследования гостиничного рынка	1	лекция	1	Обсуждение проектных	20	Работа с Интернет-

© РГУТИС

	комплексов	региона				предложений Беседа		ресурсами, подготовка презентаций Подготовка к письменному опросу
		Контрольная точка 1				Отчет проектных предложений	10	
		2.3. Принципы проектирования гостинично-ресторанного комплекса Требования к проектированию жилой и общественной части гостиницы	1	лекция	1	Case-study Мастер-класс	20	Работа с нормативными документами и Интернет-ресурсами, подготовка презентаций
		2.4 Особенности архитектурно-планировочных решений при проектировании гостинично-ресторанных комплексов	1	лекция	1	Работа над проектом в малых группах	20	
		2.5. Технико-экономическое обоснование проекта гостинично-ресторанного комплекса	2	лекция	2	Case-study Мастер-класс	20	
		Контрольная точка 2				отчет Обсуждение презентаций	20	
		2.6. Проектирование материально-технического оснащения гостинично-ресторанного комплекса	2	Лекция и видео-просмотр	2	Обсуждение кейса Мастер-класс	20	Работа с нормативными документами

© РГУТИС

		Контрольная точка 3				Письменный опрос	10	
		2.7. Технологии подбора инженерно-технического оборудования в соответствии с нормативными требованиями и с требованием системы классификации 2.8. Технология подбора технологического оборудования	1	Проблемная лекция	1	Работа над проектом в малых группах. Обсуждение предпроектных предложений	20	
		Контрольная точка 4				Защита проекта гостиничной концепции	**22**	
		Итого	**10**		**10**			
		Консультация			2			
		Промежуточная аттестация			2	**Зачет**		
		Итого	**10**		**14**		**192**	

© РГУТИС

№ недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, акад. час.	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. час.	Форма проведения практического занятия	СРО, Акад. час.	Форма проведения СРО
9 семестр								
	Раздел 3. Проектирование мероприятий к «Start-up» гостинично-ресторанного комплекса	3.1. Разработка корпоративной культуры и фирменного стиля гостинично-ресторанного комплекса	1	лекция	1	Case-study	1	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		3.2. Проектирование организационной структуры гостинично-ресторанного комплекса	2	лекция	1	Работа над проектом в малых группах	1	Работа с литературой и Интернет-ресурсами

© РГУТИС

							6	Подготовка группового проекта к защите
		Контрольная точка 1				Отчет по проекту организационной структуры	4	
		3.3. Проектирование службы/ департамента питания	1	проблемная лекция	1	Работа над проектом в малых группах		Подготовка отчета
		3.4.Проектирование различных служб/департаментов для оказания дополнительных услуг	1	лекция Мастер-класс	1	Работа над проектом в малых группах	4	
		Контрольная точка 2				Обсуждение отчета	4	
		3.5. Разработка штатного расписания гостинично-ресторанного комплекса и должностных обязанностей персонала	1	проблемная лекция	1	Работа над проектом в малых группах Case-study	4	

© РГУТИС

		3.6. Планирование доходов и расходов гостинично-ресторанного комплекса	1	проблемная лекция	1	Работа над проектом в малых группах	4	
		3.7. Расчет эффективности проекта гостинично-ресторанного комплекса	1	проблемная лекция	1	Работа над проектом в малых группах	4	
		Контрольная точка 3				Обсуждение проектных предложений	4	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		3.8 Разработка маркетинговой стратегии и программ инновационных программ обслуживания гостинично-ресторанного комплекса	1	проблемная лекция	2	Работа над проектом в малых группах	4	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		3.9. Разработка мероприятий по продвижению гостинично-ресторанного комплекса	1	проблемная лекция	1	Работа над проектом в малых группах	4	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		Контрольная точка 4				Защита проектов	4	Работа с литературой и Интернет-ресурсами

© РГУТИС

		Итого	**10**		**10**			
		Консультация			2			
		Промежуточная аттестация			2	экзамен		
		Итого	10		14		48	
		Всего по дисциплине	**30**		**42**		**396**	

© РГУТИС

5.2 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий, предусматривающее наличие практической подготовки

Для очной формы обучения*:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
Семестр 5 **Раздел 1. Теоретические основы разработки, проектирования и формирования гостинично-ресторанного продукта**	1.1. Особенности и виды гостиничного продукта. Общие положения разработки и проектирования гостинично-ресторанного продукта											8	Работа с литературой и Интернет-ресурсами и Подготовка к практическому занятию
	1.2. Формирование гостиничного			4	Выездное занятие							10	Работа с литерату

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	продукта на основе инновационного подхода в современный период развития индустрии гостеприимства												рой и Интернет-ресурсами Подготовка к практическому занятию
	1.3. Роль маркетинга впечатлений в разработке гостинично-ресторанного продукта											10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами Подготовка к практиче

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
													скому занятию
	Контрольная точка 1												
	1.4. Разработка и применение инноваций в практике мировых гостиничных комплексов. Внедрение инноваций при формировании гостинично-ресторанного продукта											8	Работа с литературой и Интернет-ресурсами и Подготовка к практическому занятию
	1.5. Нормативно-правовые основы			4	Выездное занятие							8	Работа с литературой и

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	гостиничной деятельности и Классификация гостиниц и других средств размещения в проектировании гостинично-ресторанного продукта												Интернет-ресурсами и Подготовка к практическому занятию
	Контрольная точка 2												
	1.6. Инвестиционная деятельность в гостиничной отрасли. Программы целевого развития туризма в РФ, на региональном уровне и											8	Подготовка индивидуальных заданий

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	финансирование проектов туристско-рекреационных кластеров												
	Контрольная точка 3												
	1.7. Оценка туристско-рекреационного потенциала в инвестиционном проекте региона. Маркетинговые исследования гостиничного рынка региона											8	Подготовка индивидуальных заданий
	1.8. Современные гостиничные											10	Подготовка

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	концепции												индивидуальных заданий
	Контрольная точка 4												Подготовка индивидуальных заданий
Промежуточная аттестация – 2 часа (зачёт)													

*** посещение выставок и форумов при совпадении дней проведения лекций или занятий семинарского типа**

© РГУТИС

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

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

Наименование тем (СРО)	Учебно-методическое обеспечение		
	Очная	заочная	
1.1. Особенности и виды гостиничного продукта. Общие положения разработки и проектирования гостинично-ресторанного продукта	8	10	**Основная литература** а) основная литература: 1.Быстров С.А. Организация гостиничного дела - М.: ФОРУМ, 2024. – 432 с. - Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=436640 2.Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. /Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 320 с. – Режим доступа; https://znanium.ru/catalog/document?id=438190 3. Ключевская, И. С. Технология формирования и продвижения гостиничного продукта : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 346 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1225039. - ISBN 978-5-16-021761-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2230924 **Дополнительная литература.** 1.Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие / Мазилкина Е.И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2025. – 207 с. – Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=456358 2.Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / С. С. Скобкин. — М.: ИНФРА-М, 2018. – 497 с. – Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=
1.2. Формирование гостиничного продукта на основе инновационного подхода в современный период развития индустрии гостеприимства	10	10	
1.3. Роль маркетинга впечатлений в разработке гостинично-ресторанного продукта	10	10	
Подготовка к текущему контролю - Контрольная точка 1		10	
1.4. Разработка и применение инноваций в практике мировых гостиничных комплексов. Внедрение инноваций при формировании гостинично-ресторанного продукта	8	10	
1.5. Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности и классификация гостиниц и других средств размещения в проектировании гостинично-ресторанного продукта	8	10	
Подготовка к текущему контролю - Контрольная точка 2		10	
1.6. Инвестиционная деятельность в гостиничной отрасли. Программы целевого развития туризма в РФ, на региональном уровне и финансирование проектов туристско-рекреационных кластеров	8	16	
Подготовка к текущему контролю - Контрольная точка 3		15	
1.7. Оценка туристско-рекреационного потенциала в инвестиционном проекте региона.	8	20	

© РГУТИС

Наименование тем (СРО)	Учебно-методическое обеспечение		
	Очная	заочная	
Маркетинговые исследования гостиничного рынка региона			372104 3.Гостиничный менеджмент: Учебник / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: ИНФРА-М, 2024. – 326 с. Режим доступа: . https://znanium.ru/catalog/document?id=435954 4.Никольская, Е. Ю., Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, А. А. Попов. — Москва : КноРус, 2021. — 229 с. — ISBN 978-5-406-07963-8. — URL: https://book.ru/book/938842 . — Текст : электронный. 5.Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 496 с. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/927481 . – Режим доступа: по подписке.
1.8. Современные гостиничные концепции	10	20	
Подготовка к текущему контролю - Контрольная точка 4		15	
2.1. Нормативно-технологическая документация, регламентирующая проектирование гостинично-ресторанные комплексы	5	10	
2.2. Предпроектные работы. Обоснование выбора участка. Основные понятия объемно-планировочного решения. Требования к проектированию и планировке территории застройки	5	20	
Подготовка к текущему контролю - Контрольная точка 1	2	10	
2.3. Принципы проектирования гостинично-ресторанного комплекса. Требования к проектированию жилой и общественной части гостиницы	5	20	
2.4 Особенности архитектурно-планировочных решений при проектировании гостинично-ресторанных комплексов	5	20	
2.5. Техническое задание на проектирование. Технико-экономическое обоснование проекта гостинично-ресторанного комплекса	5	20	
Подготовка к текущему контролю - Контрольная точка 2	2	20	
2.6. Проектирование материально-технического оснащения гостинично-ресторанного комплекса	5	20	
Подготовка к текущему контролю - Контрольная точка 3	5	10	
2.7. Технологии подбора инженерно-технического оборудования в соответствии с нормативными требованиями и с требованием системы классификации 2.8. Технология подбора технологического оборудования	5	20	

© РГУТИС

Наименование тем (СРО)	Учебно-методическое обеспечение		
	Очная	заочная	
Подготовка к текущему контролю - Контрольная точка 4	8	22	
3.1. Разработка основы корпоративной культуры и фирменного стиля гостинично-ресторанного комплекса	10	1	
3.2. Проектирование организационной структуры гостинично-ресторанного комплекса	10	1	
Подготовка к текущему контролю - Контрольная точка 1	10	6	
3.3. Проектирование службы/департамента питания	10	4	
3.4. Проектирование различных служб/департаментов для оказания дополнительных услуг	10	4	
Подготовка к текущему контролю - Контрольная точка 2	10	4	
3.5. Разработка штатного расписания гостинично-ресторанного комплекса и должностных обязанностей персонала	10	4	
3.6 Планирование доходов и расходов гостинично-ресторанного комплекса	15	4	
3.7. Расчет эффективности проекта гостинично-ресторанного комплекса	15	4	
Подготовка к текущему контролю - Контрольная точка 3	15	4	
3.8. Разработка маркетинговой стратегии и инновационных программ обслуживания гостинично-ресторанного комплекса	15	4	
3.9. Разработка мероприятий по продвижению гостинично-ресторанного комплекса	15	4	
Подготовка к текущему контролю - Контрольная точка 4	15	4	

© РГУТИС

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции)	Раздел дисциплины, обеспечивающийэтапы формирование компетенции (индикатора достижения компетенции)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен		
				Знать	Уметь	Владеть
1.	УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Раздел 1,2,3	- технологический процесс планирования проекта гостиничного предприятия	- составлять технико-экономическое обоснование проектов в гостиничной деятельности, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	- навыком формирования идеи проекта; - навыком разработки концепции инновационного гостиничного и продукта и обоснования основных разделов сводного плана проекта
	УК-2.1	Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения, формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта	Раздел 1,2,3	- основные этапы создания проекта, алгоритм внедрения технологическог о процесса с целью его успешной реализации применительно к специфике индустрии гостеприимства	- определять связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения, формулировать проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта применительно к специфике индустрии гостеприимства	- навыками создания проекта, концепции гостиничного комплекса, алгоритма внедрения технологического процесса с целью его успешной реализации применительно к специфике индустрии гостеприимства
	УК-2.2	В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы	Раздел 1,2,3	- ресурсы и ограничения, правовые нормы, действующие в сфере гостеприимства и общественного питания	- выявлять ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками выявления ресурсов и ограничений, действующих правовых норм применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания

© РГУТИС

	УК-2.3	Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач	Раздел 1,2,3	- специфику функционирования структурных подразделений, возможные пути решения поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости способы решения задач применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- оценивать решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректировать способы решения задач применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками оценки решения поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректировки способов решения задач применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания
2.	ПК-6	**Способен проектировать новые гостиничные продукты**	Раздел 1,2,3	- основы проектирования новых гостиничных продуктов туристско-гостиничных комплексов	- проектировать новые гостиничные продукты туристско-гостиничных комплексов	- навыками проектирования новых гостиничных продуктов туристско-гостиничных комплексов
	ПК-6.1.	Осуществляет исследования туристских ресурсов и технологий для поиска идей создания нового гостиничного продукта	Раздел 1,2,3	- тенденции развития туризма РФ; - туристские ресурсы регионов РФ для создания новых гостиничных продуктов и концепций туристско-гостиничных комплексов	- проводить маркетинговые исследования туристских ресурсов гостиничного рынка регионов РФ, технологий для обоснования концепции туристско-гостиничных комплексов и создания новых гостиничных продуктов	- навык исследования туристских ресурсов регионов РФ для создания новых гостиничных продуктов и концепций туристско-гостиничных комплексов

© РГУТИС

	ПК-6.2.	Разрабатывает гостиничные продукты туристско-гостиничных комплексов на основе современных технологий, в том числе ресурсосберегающих	Раздел 2,3	- современные технологии сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе ресурсосберегающих; - основы формирования технико-экономического обоснования концепции туристско-гостиничных комплексов - подходы к «startup» (запуску) туристско-гостиничных комплексов	- применять современные технологии к технико-экономическому обоснованию концепции туристско-гостиничных комплексов; - принимать архитектурно-планировочные решения туристско-гостиничных комплексов согласно нормативным требованиям; - разрабатывать мероприятия к «startup» (запуску) туристско-гостиничных комплексов	- навык технико-экономического обоснования и применения современных технологий в концепции туристско-гостиничных комплексов и создании новых гостиничных продуктов; - навык разработки мероприятий к «start-up» (запуску) туристско-гостиничных комплексов
	ПК-6.3.	- формирует спецификацию материально-технического обеспечения гостиничного комплекса, согласно нормативным требованиям	Раздел 2,3	- теоретические основы анализа и подбора необходимого материально-технического обеспечения гостиничного предприятия на основе нормативных требований	- применять нормативные требования к формированию спецификаций материально-технического обеспечения гостиничного предприятия; - проводить анализ и подбор необходимого материально-технического обеспечения гостиничного предприятия	- навыками формирования спецификаций необходимого материально-технического обеспечения гостиничного предприятия, согласно нормативным требованиям

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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание технологических процессов планирования проекта гостиничного предприятия Умение составлять технико-экономическое обоснование проектов в гостиничной деятельности, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Владение методами формирования идеи проекта; навыком разработки концепции	Отчеты, письменный опрос, тестирование, обсуждение предпроектных предложений. Защита проектов	Студент продемонстрировал знание технологических процессов планирования проекта гостиничного предприятия Демонстрирует умение составлять технико-экономическое обоснование проектов в гостиничной деятельности, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Студент демонстрирует владение	Закрепление способности определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих

© РГУТИС

инновационного гостиничного и продукта и обоснования основных разделов сводного плана проекта		методами формирования идеи проекта; навыком разработки концепции инновационного гостиничного и продукта и обоснования основных разделов сводного плана проекта	правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
Знание основных этапов создания проекта, алгоритма внедрения технологического процесса с целью его успешной реализации применительно к специфике индустрии гостеприимства; ресурсов и ограничений, правовых норм, действующих в сфере гостеприимства и общественного питания; специфики функционирования структурных подразделений, возможные пути решения поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости способов решения задач применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания. Умение определять связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения, формулировать проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта применительно к специфике индустрии гостеприимства; выявлять ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; оценивать решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректировать способы решения задач применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания. Владение навыками создания проекта, концепции гостиничного комплекса, алгоритма внедрения технологического процесса с целью его успешной реализации применительно к специфике индустрии гостеприимства; навыками выявления ресурсов и ограничений, действующих правовых норм применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками оценки решения поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректировки способов решения задач	Отчеты, письменный опрос, тестирование, обсуждение предпроектных предложений. Защита проектов	Студент продемонстрировал знание основных этапов создания проекта, алгоритма внедрения технологического процесса с целью его успешной реализации применительно к специфике индустрии гостеприимства; ресурсов и ограничений, правовых норм, действующих в сфере гостеприимства и общественного питания; специфики функционирования структурных подразделений, возможные пути решения поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости способов решения задач применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания. Студент продемонстрировал умение определять связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения, формулировать проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта применительно к специфике индустрии гостеприимства; выявлять ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; оценивать решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректировать способы решения задач применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания. Студент продемонстрировал владение навыками создания проекта, концепции гостиничного комплекса, алгоритма внедрения технологического процесса с целью его успешной реализации применительно к специфике индустрии гостеприимства; навыками выявления ресурсов и ограничений, действующих правовых норм применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками оценки решения поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при	Закрепление способности определять связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения, формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта; в рамках поставленных задач определять имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы; оценивать решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректировать способы решения задач

© РГУТИС

применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.		необходимости корректировки способов решения задач применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.	
Знание основ проектирования новых гостиничных продуктов туристско-гостиничных комплексов; тенденций развития туризма РФ; туристских ресурсов регионов РФ для создания новых гостиничных продуктов и концепций туристско-гостиничных комплексов; современных технологий сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе ресурсосберегающих; основ формирования технико-экономического обоснования концепции туристско-гостиничных комплексов подходов к «startup» (запуску) туристско-гостиничных комплексов; теоретических основ анализа и подбора необходимого материально-технического обеспечения гостиничного предприятия на основе нормативных требований. Умение проектировать новые гостиничные продукты туристско-гостиничных комплексов; проводить маркетинговые исследования туристских ресурсов гостиничного рынка регионов РФ, технологий для обоснования концепции туристско-гостиничных комплексов и создания новых гостиничных продуктов; применять современные технологии к технико-экономическому обоснованию концепции туристско-гостиничных комплексов; принимать архитектурно-планировочные решения туристско-гостиничных комплексов согласно нормативным требованиям; разрабатывать мероприятия к «startup» (запуску) туристско-гостиничных комплексов; применять нормативные требования к формированию спецификаций материально-технического обеспечения гостиничного предприятия; проводить анализ и подбор необходимого материально-технического обеспечения гостиничного предприятия. Владение навыками проектирования новых гостиничных продуктов туристско-гостиничных комплексов; навык исследования туристских ресурсов регионов РФ для создания новых гостиничных продуктов и концепций туристско-гостиничных комплексов; навык технико-экономического	Отчеты, письменный опрос, тестирование, обсуждение предпроектных предложений. Защита проектов	Студент демонстрирует знание основ проектирования новых гостиничных продуктов туристско-гостиничных комплексов; тенденций развития туризма РФ; туристских ресурсов регионов РФ для создания новых гостиничных продуктов и концепций туристско-гостиничных комплексов; современных технологий сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе ресурсосберегающих; основ формирования технико-экономического обоснования концепции туристско-гостиничных комплексов подходов к «startup» (запуску) туристско-гостиничных комплексов; теоретических основ анализа и подбора необходимого материально-технического обеспечения гостиничного предприятия на основе нормативных требований. Студент демонстрирует умение проектировать новые гостиничные продукты туристско-гостиничных комплексов; проводить маркетинговые исследования туристских ресурсов гостиничного рынка регионов РФ, технологий для обоснования концепции туристско-гостиничных комплексов и создания новых гостиничных продуктов; применять современные технологии к технико-экономическому обоснованию концепции туристско-гостиничных комплексов; принимать архитектурно-планировочные решения туристско-гостиничных комплексов согласно нормативным требованиям; разрабатывать мероприятия к «startup» (запуску) туристско-гостиничных комплексов; применять нормативные требования к формированию спецификаций материально-технического обеспечения гостиничного предприятия; проводить анализ и подбор необходимого материально-технического обеспечения гостиничного предприятия. Студент демонстрирует владение навыками проектирования новых гостиничных продуктов туристско-	Закрепление способности проектировать новые гостиничные продукты; осуществлять исследования туристских ресурсов и технологий для поиска идей создания нового гостиничного продукта; разрабатывать гостиничные продукты туристско-гостиничных комплексов на основе современных технологий, в том числе ресурсосберегающих; формировать спецификацию материально-технического обеспечения гостиничного комплекса, согласно нормативным требованиям.

© РГУТИС

обоснования и применения современных технологий в концепции туристско-гостиничных комплексов и создании новых гостиничных продуктов; навык разработки мероприятий к «start-up» (запуску) туристско-гостиничных комплексов; навыками формирования спецификаций необходимого материально-технического обеспечения гостиничного предприятия, согласно нормативным требованиям.		гостиничных комплексов; навык исследования туристских ресурсов регионов РФ для создания новых гостиничных продуктов и концепций туристско-гостиничных комплексов; навык технико-экономического обоснования и применения современных технологий в концепции туристско-гостиничных комплексов и создании новых гостиничных продуктов; навык разработки мероприятий к «start-up» (запуску) туристско-гостиничных комплексов; навыками формирования спецификаций необходимого материально-технического обеспечения гостиничного предприятия, согласно нормативным требованиям.	

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания - Устный опрос (отчет)
Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности

© РГУТИС

«5»	устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной идополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому материалу и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере

© РГУТИС

«3»	понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Средство оценивания – кейсы (письменный опрос)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (письменный опрос)

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	мах 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников

© РГУТИС

«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий по 1 этапу 1 контрольной точки

Критерии оценки	Количество баллов
выполнено верно заданий	«5», если (90 –100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

Оценочные критерии для защиты этапа группового проекта текущего контроля по 2 этапу 1 контрольной точки

Структура и содержание презентации	**Умение аргументировано работать с возражениями «экспертов»**	**Деловой стиль**	**Коммуникабельность**	**Умение работать в команде**	**Оценка баллы**
Проведен глубокий анализ и обоснование проблемы с указанием использованных источников, информация систематизирована и логически связана.	отвечает полностью на поставленный вопрос, проявлена оригинальность и творческое мышление;	никогда не опаздывает. Внешний вид и манера поведения соответствует требованиям корпоративной культуры	создает доброжелательную атмосферу, не позволяет себе проявления эмоций, приглашает к сотрудничеству, конструктивно решает вопросы и достигает взаимопонимания.	доброжелателен, готов поддержать и помочь членам команды, ставит интересы команды и организации выше своих личных интересов	5
ситуации, проблематика раскрыты не полностью. Представляемая информация	студент полностью ответил на поставленный вопрос, прокомментировать вопросы	редко опаздывает, но компенсирует эффективной работой	положительно настроен, доброжелателен, стремится к конструктивному решению вопросов	корректен и доброжелателен по отношению к членам команды, поддерживает	4

© РГУТИС

не систематизирована и/или не последовательна.	экспертов	над проектом Внешний вид и манера поведения соответствует требованиям корпоративной культуры		хорошие рабочие отношения с членами команды.	
ситуации, проблематика раскрыты не полностью. представляемая информация не систематизирована и логически не связана. Не указаны использованные источники информации или информация устаревшая	студент односложно отвечал на вопросы «экспертов»	участвует в работе над проектом эпизодически. Пренебрегает требованиями корпоративной культуры.	проявляет агрессию или подавленность. Негативно и пессимистично настроен. Обстановка вокруг него накаленная или чересчур холодная. Не стремится к конструктивному решению вопросов, либо отступает, либо нападает.	преследует свои личные интересы вне зависимости от того, как его личные интересы соотносятся с интересами команды и организации. Проводит четкое разделение между своей и чужой работой. Не заинтересован в общем результате, обращает внимание только на свой участок работы. Отказывается помогать другим членам команды, часто ставя под угрозу общий результат.	2-3

Оценочные критерии для защиты этапа группового проекта текущего контроля по 2 и 3 контрольной точке

Структура и содержание презентации	**Умение аргументировано**	**Деловой стиль**	**Коммуникабельность**	**Умение работать в команде**	**Оценка баллы**

© РГУТИС

	работать с возражениями «экспертов»				
Проведен глубокий анализ и обоснование проблемы с указанием использованн ых источников, информация систематизиро вана и логически связана.	отвечает полностью на поставленный вопрос, проявлена оригинальность и творческое мышление;	никогда не опаздывает. Внешний вид и манера поведения соответству ет требования м корпоратив ной культуры	создает доброжелательну ю атмосферу, не позволяет себе проявления эмоций, приглашает к сотрудничеству, конструктивно решает вопросы и достигает взаимопонимания .	доброжелате лен, готов поддержать и помочь членам команды, ставит интересы команды и организации выше своих личных интересов	8-10
ситуации, проблематика раскрыты не полностью. Представляема я информация не систематизиро вана и/или не последователь на.	студент полностью ответил на поставленный вопрос, прокомментиро вать вопросы экспертов	редко опаздывает, но компенсиру ет эффективно й работой над проектом Внешний вид и манера поведения соответству ет требования м корпоратив ной культуры	положительно настроен, доброжелателен, стремится к конструктивному решению вопросов	корректен и доброжелате лен по отношению к членам команды, поддерживае т хорошие рабочие отношения с членами команды.	5-7
ситуации, проблематика раскрыты не полностью. представляема я информация не систематизиро вана и логически не связана. Не указаны использованн	студент односложно отвечал на вопросы «экспертов»	участвует в работе над проектом эпизодичес ки. Пренебрега ет требования ми корпоратив ной культуры.	проявляет агрессию или подавленность. Негативно и пессимистично настроен. Обстановка вокруг него накаленная или чересчур холодная. Не стремится к	преследует свои личные интересы вне зависимости от того, как его личные интересы соотносятся с интересами команды и организации. Проводит	1-4

© РГУТИС

ые источники информации или информация устаревшая			конструктивному решению вопросов, либо отступает, либо нападает.	четкое разделение между своей и чужой работой. Не заинтересован в общем результате, обращает внимание только на свой участок работы. Отказываетс я помогать другим членам команды, часто ставя под угрозу общий результат.	

Средство оценивания – групповой проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта и защиты на деловой игре

Критерии оценки	**Баллы**
Проработаны все этапы разработки концепции ГК/гостиничной сети	**0-20**
Обосновано конкурентное преимущество ГК (не менее 5-8 показателей)	**0-10**
Оформление, визуализация проекта	**0-5**
KPI*	
Итоговый балл	**%** KPI

Для комплексного формирования компетенций необходимо учитывать опыт западных школ по гостиничному бизнесу и на занятиях у студентов должны вырабатываться такие важные качества для гостеприимства как доброжелательность, гостеприимство, деловой стиль, а также практический навык работы в команде. Для этого к итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета мах 25 % за каждый критерий.

KPI - участия в проекте

	Критерии оценки / студент	**1**	**2**	**3**	**4**
1	**Умение аргументировано работать с возражениями «экспертов»**				

© РГУТИС

2	**Деловой стиль и корпоративная культура**				
3	**Коммуникабельность**				
4	**Умение работать в команде**				
	Итого				

Умение аргументировано работать с возражениями «экспертов»
25% - при защите проекта нашел обоснованные аргументы: нормативные источники, авторитетное исследование, автора и пр. в отстаивании своих позиций
15% - при защите проекта нашел обоснованные аргументы: только нормативные источники в отстаивании своих позиций
10% - высказал только свою точку зрения
«Деловой стиль»
- 25% - никогда не опаздывает. Внешний вид и манера поведения соответствует требованиям корпоративной культуры сферы гостеприимства.
- 15% - редко опаздывает, но компенсирует эффективной работой над проектом. Внешний вид и манера поведения соответствует требованиям корпоративной культуры.
- 10 % - участвовал в работе над проектом эпизодически. Пренебрегает требованиями корпоративной культуры.
«Коммуникабельность»:
– 25 % – положительно настроен. Не позволяет себе проявления лишних эмоций. Создает доброжелательную атмосферу. Приглашает к сотрудничеству, проявляет интерес к мнению окружающих, конструктивно решает вопросы и достигает взаимопонимания.
– 15 % – положительно настроен, доброжелателен, стремится к конструктивному решению вопросов.
– 10%- проявляет агрессию или подавленность. Негативно и пессимистично настроен. Обстановка вокруг него накаленная или чересчур холодная. Не стремится к конструктивному решению вопросов, либо отступает, либо нападает.
Работа в команде
– 25% – готов поддержать и помочь коллегам, ставит интересы команды выше своих личных интересов. Помогает коллегам и поддерживает их.
– 15% – корректен и доброжелателен по отношению к членам команды. Поддерживает хорошие рабочие отношения с членами команды.
– 10 % – преследует свои личные интересы вне зависимости от того, как его личные интересы соотносятся с интересами команды. Проводит четкое разделение между своей и чужой работой. Не заинтересован в общем результате, обращает внимание только на свой участок работы. Отказывается помогать другим членам команды, часто ставя под угрозу общий результат.

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

© РГУТИС

Критерии оценки	**Оценка**
выполнено верно заданий	«5», если (90 –100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

Средство оценивания - Устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	**Критерии оценивания**	**Показатели оценивания**
«5»	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы.	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной идополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская

© РГУТИС

«4»	– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому материалу и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции,	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или

© РГУТИС

	умения и навыки.	затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
5/7 семестр			
	Раздел 1. Теоретические основы разработки, проектирования и формирования гостинично-ресторанного продукта	Защита 1 контрольной точки Современные технологии формирования гостиничного продукта»	аналитический отчет (включает отчеты по 1 практическому занятию и выводы по кейсам к 3 практическому занятию) Для работы над **1 контрольной точкой (1 этапом) оценивается в 5 баллов** Студентам необходимо проанализировать источники информации: сайты официальных организаций: Минэкономразвития сайты субъектов РФ и др. и подготовить отчет в виде эссе или статьи объемом 5-8 стр. Подготовленная информация также может быть основой для дальнейшей разработки проекта, статьи для выступления на конференции и др. а) http://www.hotelier.pro (актуальные интервью в разделах туризм и др.) б) http://tourdom.ru в) журналы и сайты по туризму и гостиничному делу Отчет должен содержать анализ тенденций развития туризма и гостеприимства в РФ (можно взять 1-2 тенденции): - анализ факторов, влияющих на развитие внутреннего и въездного туризма; - современные тенденции по развитию программ «Халяль-Френдли», «Чайна-Френдли»; - современные тенденции по развитию программ развития курортно-санаторного комплекса «Альтернатива Мертвому морю», «Туризм в интересах старшего поколения»; - перспективы развития курортов Крыма; - перспективы развития молодежного и военно-патриотического туризма; - перспективы развития эко-туризма (эко-фермы, slow-туризма и пр.); ***2 этап – аналитические отчеты по кейсам1 и 2*** Оценка осуществляется по таблице**:** ***Оценочные критерии для защиты этапа группового проекта по текущей аттестации по 1 - 2 этапу контрольной точки*** ***Срок сдачи 5 неделя***
	Раздел 1.	защита 2	Оценка осуществляется по таблице**:** ***Шкала оценки***

		контрольной точки – тестирование (45 минут)Основы разработки гостиничного продукта»	***уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий*** **10 неделя**
15/5	Раздел 1. Теоретические основы разработки, проектирования и формирования гостинично-ресторанного продукта	3 контрольная точка - письменный опрос Письменный опрос по теме «Виды инноваций в гостиничной индустрии. Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности	Контрольные вопросы: 1. Особенности и виды гостиничного продукта 2. Общие положения разработки и проектирования гостинично-ресторанного продукта 3. Роль маркетинга впечатлений в разработке гостинично-ресторанного продукта 4. Виды инноваций в гостиничной индустрии 5. Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности – краткая характеристика основных законодательно-правовых актов, влияющих на проектирование гостинично-ресторанного продукта 6. Анализ факторов, влияющих на развитие внутреннего и въездного туризма («+» и « - ») **12 неделя**
	Раздел 1. 1.8. Современные гостиничные концепции	защита проекта по 4 контрольной точке «Проведение конкурса предпроектных работ по разработке концепции гостиничного комплекса» .	Студентам следует проанализировать сайты администраций и департаментов по туризму федеральных округов, источники из списка рекомендованной литературы и представить на деловую игру отчет состояния гостиничного рынка региона: - краткая характеристика региона с обзором объектов туристского притяжения – туристских ресурсов - анализ спроса-предложения на предполагаемый гостиничный продукт; - существующие цены на участки земли, предлагаемые для инвестиций в проекты туристско-рекреационной направленности т.п.; - анализ гостиниц: количество, уровень комфортности, цены и т.п.; - основные конкуренты; Далее проводится конкурс проектных предложений внутри малых рабочих групп. ***К итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета мах 25 % за каждый критерий. Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта и защиты на деловой игре. Таблица KPI - участия в проекте.*** **18неделя**
		Зачет	Ответить на теоретические вопросы
			6 / 8семестр
	Раздел 2. Общие требования,	**Защита 1 контрольной точки** (2 этапа)	В отчет включить: - обоснование месторасположения (локацию) по отношению к транспортным центрам, деловым центрам,

© РГУТИС

	предъявляемые к проектированию гостинично-ресторанных комплексов	Отчет предпроектных предложений. – оценка в 5 баллов «Определение концепции проектируемой гостиницы»	туристским объектам; - характеристику (вместимость, ассортимент услуг, типологию ГК и пр.); - портрет потребителя; - описание конкурентных преимуществ. ***Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе*** **6 неделя**
	2.3. Принципы проектирования гостинично-ресторанного комплекса Требования к проектированию жилой и общественной части гостиницы	**Защита 2 контрольной точки.**Обсуждение предпроектных предложений и технико-экономические показатели проекта гостинично-ресторанного комплекса	Студентам следует проанализировать методические рекомендации к самостоятельной работе, нормативную документацию из списка рекомендованной литературы и подготовить расчет и обоснование ТЭО, основанного на нормативных требованиях к номерам, холлу и пр. помещениям: - ПП РФ № 1951 Положение о классификации гостиниц - СВОД ПРАВИЛ СП 00.13330.2020 ЗДАНИЯ ГОСТИНИЦ ПРАВИЛА ПРОЕКТИРОВАНИЯ ***Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе*** **9 неделя**
	Раздел 2 2.6. Проектирование материально-технического оснащения гостинично-ресторанного комплекса	Защита 3 контрольной точки. Разработка технического задания на проектирование и оснащение по оснащению номерного фонда	Студентам следует проанализировать нормативно-технические источники, регламентирующие гостиничную деятельность из списка рекомендованной литературы и методические рекомендации по дисциплине и представить технического задания на проектирование оснащения номера проектируемой гостиницы. В стандарт должно входить: - сводная карта отделки, карта подбора мебели, спецификация на двери и фурнитуру; - подбор оборудования, отделочных материалов и аксессуаров, светильников, живописи и других интерьеров помещения; Описание стандартов оснащения сопровождается фотоизображениями, проектными эскизами смотреть пример в таблице 2 и Приложение 2 методических рекомендаций ***Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе*** **13 неделя**
	2.5. Техническое задание на проектирование. Технико-экономическое обоснование проекта гостинично-ресторанного комплекса	**Защита 4 контрольной точки** Техническое задание на проектирование оснащения ГК	Студентам следует проанализировать нормативно-технические источники, регламентирующие гостиничную деятельность из списка рекомендованной литературы и методические рекомендации по дисциплине и представить проектные предложения в которые должно входить: - технико-экономическое показатели проекта гостинично-ресторанного комплекса; - расчеты и перечень оборудование предприятий питания и служб гостинично-ресторанngo комплекса для оказания дополнительных услуг; Отчет (пояснительная записка) по проекту, должен включать: 1. разработка проектных решений по предприятию питания ГК - планировочные решения ПП, согласно требованиям

© РГУТИС

			системы классификации - план производственных помещений ресторана - план зала ресторана и расчет общей площади предприятия питания– представить в таблице (см. образец в методических рекомендациях) ***К итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета мах 25 % за каждый критерий. Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта и защиты на деловой игре. Таблица KPI - участия в проекте.*** **18 неделя**
		Экзамен	Ответить на теоретические вопросы
7/ 9 семестр			
	Раздел 3. 3.1. Разработка основы корпоративной культуры и фирменного стиля гостинично-ресторанного комплекса	Контрольная точка 1. Разработка элементов корпоративной культуру, миссии, ценностей и составляющих фирменного стиля ГК:	Студентам следует проанализировать рекомендованную литературу, методические рекомендации к дисциплине и представить обоснование: - названия, слогана, надписи и прочих элементов фирменного стиля; - цветовое, звуковое и иное фирменное техническое или технологическое решение; - фирменный корпоративный стиль (одежды, элементов обслуживания и пр.) - цель ГК, миссию, ценности. ***Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе*** **5 неделя**
	Раздел 3. Проектирование мероприятий к «Start-up» гостинично-ресторанного комплекса	**Контрольная точка 2**- отчет (пояснительная записка) по проекту, который должен включать мероприятия по «Start-up» гостинично-ресторанного комплекса	Студентам следует проанализировать нормативно-технические источники, регламентирующие гостиничную деятельность из списка рекомендованной литературы, методические рекомендации к дисциплине и сделать проектные предложения по плану: - организационную структуру ГК; - корпоративных стандартов; - мероприятия оценке качества; - другие организационные мероприятия ***Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе*** **9 неделя**
	3.6. Планирование доходов и расходов гостинично-ресторанного комплекса 3.7. Расчет эффективности проекта	**Контрольная точка 3** расчет доходов и расходов гостинично-ресторанного комплекса	Студентам следует проанализировать рекомендованную литературу, методические рекомендации к дисциплине и сделать отчет: - штатное расписание и фонд оплаты труда (ФОТ); результаты проектных работ и расчеты доходов и расходов гостинично-ресторанного комплекса; - эффективность проекта. ***Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе*** **13неделя**
	3.8. Разработка маркетинговой стратегии и инновационных программ	**Контрольная точка 4** Защита проекта окончательная защита проектов	Студентам следует проанализировать рекомендованную литературу, методические рекомендации к дисциплине и обосновать с помощью проведенного SWOT- анализа: - маркетинговую стратегию; - позиционирование гостинично-ресторанного комплекса

© РГУТИС

	обслуживания гостинично-ресторанного комплекса 3.9. Разработка мероприятий по продвижению гостинично-ресторанного комплекса		- инновационные программы обслуживания; - инновационные программы продвижения гостинично-ресторанного комплекса - гостиничную концепцию (результаты и предпроектные предложения по 1,2,3контрольным точкам). ***К итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета мах 25 % за каждый критерий. Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта и защиты на деловой игре. Таблица KPI - участия в проекте*** **18 неделя**
		Экзамен	Ответить на теоретические вопросы

Тестовые материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации

ФОС для диагностических работ

УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в части:

УК-2.1. Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения, формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта;

УК-2.2. В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы;

УК-2.3. Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач.

Задания закрытого типа (на установление последовательности и соответствия)

Номер задания	Содержание задания **Задания закрытого типа** (на установление соответствия и последовательности) **Тип задания:** задания ЗАКРЫТОГО типа на установление *соответствия* Критериями ответа могут быть, например: - ответ А2Б4В1Г3: 1 балл – полное правильное соответствие **Тип задания:** задания ЗАКРЫТОГО типа на установление *последовательности* Критериями ответа могут быть, например: - ответ 4321567: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.
1	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары

© РГУТИС

	элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). Прочитайте текст и установите соответствие. **Формулировка задания:** Установите соответствие между понятиями и их определениями / содержанием: 1: USALI (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry) 2: Групповой сегмент (10 или более номеров) 3: Индивидуальный сегмент (транзитные постояльцы до 10 номеров) 4: Компсет (Competitive set) *** А: корпоративные индивидуалы; туристические индивидуалы; интернет; открытая продажа Б: это единая система отчётов и показателей для аналитики и управления отельным бизнесом; международный стандарт управленческого отчета, который зародился в США. Использоваться этот документ начал с 1926 года, а в 2014 году, летом, вышла новая редакция стандарта № 11 В: корпоративные группы; туристические группы Г: список конкурентов, который помогает отелю выстроить выгодную ценовую политику и создать УТП для гостей **1** | **2** | **3** | **4** | | | |
2	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). Прочитайте текст и установите соответствие. **Формулировка задания:** Установите соответствие между инструментом интернет-маркетинга и его содержанием: 1: SEO 2: SMM 3: SEM 4: email-маркетинг *** А. оптимизация сайта для поисковых систем Б. продвижение в социальных сетях В. маркетинг в поисковых системах Г. прямая почтовая рассылка **1** | **2** | **3** | **4** | | | |
3	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

© РГУТИС

	2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). Прочитайте текст и установите последовательность следующих этапов разработки продукта: **Формулировка задания:** Расставьте в правильной последовательности от 1 до 5 этапы принятия решения о покупке товара (услуги): 1) оценка вариантов потребителем 2) реакция на покупку / поведение после покупки (удовлетворение или диссонанс) 3) поиск информации потребителем 4) осознание проблемы / необходимости сделать покупку (нужды / потребности) 5) решение о покупке
4	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). Прочитайте текст и установите последовательность следующих этапов разработки продукта: **Формулировка задания:** Расставьте в правильном порядке от 1 до 5 этапы жизненного цикла товара (услуги): 1) рост продаж 2) разработка и создание товара 3) зрелость товара 4) внедрение на рынок 5) спад (старость) продаж и уход товара с рынка
5	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). Прочитайте текст и установите последовательность следующих этапов разработки продукта: **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите последовательность следующих стадий (от 1 до 8) разработки нового продукта: 1. Маркетинговое тестирование (пробный маркетинг). 2. Бизнес-анализ возможностей производства и сбыта. 3. Запуск (коммерциализация) продукта. 4. Генерация идей и гипотез. 5. Скрининг идей, то есть отбор жизнеспособных вариантов идей. 6. Разработка продукта. 7. Разработка концепции нового продукта и его тестирование / проверка. 8. Разработка стратегии маркетинга.

© РГУТИС

6	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). Прочитайте текст и установите последовательность следующих этапов разработки продукта: **Формулировка задания:** 1. Маркетинговое тестирование. 2. Бизнес-анализ концепции. 3. Запуск нового продукта. 4. Генерация идей и гипотез. 5. Скрининг идей, то есть отбор жизнеспособных вариантов. 6. Разработка нового продукта. 7. Разработка концепции и её тестирование.
Номер задания	**Задания комбинированного типа** (задания с выбором одного ответа из нескольких предложенных и обоснованием выбора; задания с выбором нескольких верных вариантов ответа из предложенных и развёрнутым обоснованием выбора) **Тип задания:** задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора Критериями ответа могут быть, например: - ответ 2: 1 балл – совпадение с верным ответом, 0 баллов – остальные случаи. **Тип задания:** задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором нескольких верных вариантов ответа из предложенных и развёрнутым обоснованием выбора Критериями ответа могут быть, например: - ответ 135: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.
1	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** **На последнем этапе проектирования объекта осуществляют:** Количество правильных ответов - 1 1. Изыскания 2. Заключение договора на проектирование 3. Утверждение проекта 4. Экспертизу проекта 5. Разработку технико-экономического обоснования 6. Разработку проекта по стадиям
2	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный.

© РГУТИС

	4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** **Отметьте требования, принимаемые во внимание при проектировании и сооружении здания гостиницы:** Количество правильных ответов - 1 1. Органично вписываться в окружающую среду, сохраняя особенности городского или сельского ландшафта 2. Обеспечиваться инженерным оборудованием, отвечать требованиям пожарной безопасности 3. Соответствовать функциональным, физиологическим, техническим, эстетическим требованиям, а также санитарно-гигиеническим и экологическим нормам, которые находят свое отражение в санитарных требованиях, связанных с естественным освещением, инсоляцией, звукоизоляцией, воздухообменом, температурно-влажностным режимом 4. Учитывать влияние природно-климатических условий на процессы, происходящие в гостинице 5. Обеспечивать возможность реконструкции здания 6. Быть прочными, долговечными экономичными при строительстве и эксплуатации 7. Обеспечивать оптимальное соотношение затрат на его эксплуатацию и доходов от предоставления услуг при разработке архитектурного, конструктивного и планировочного решения 8. Все перечисленные требования
3	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** **Какой нормативный акт устанавливает порядок взаимоотношений между гостиничным предприятием и гостем в РФ?** Количество правильных ответов - 1 1. Международная гостиничная конвенция 2. Закон о защите прав потребителя 3. Налоговый кодекс 4. Международные гостиничные правила 5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
4	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** **Реконструкция гостиничного предприятия предполагает:** Количество правильных ответов - 1 1. Своевременное проведение профилактических мероприятий и устранение мелких повреждений и неисправностей 2. Замену изношенных конструкций и деталей здания новыми

© РГУТИС

	3. Постоянную поддержку зданий и сооружений в работоспособном состоянии в соответствии с календарным планом 4. Повышение технического уровня гостиничных предприятий
5	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** **При запуске гостиничного предприятия в эксплуатацию система сертификации услуг носит:** Количество правильных ответов - 1 1. Обязательный характер 2. Добровольный характер 3. Обязательный характер для отдельных городов 4. Обязательный характер для субъектов РФ
6	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** **По окончании этапа экспертизы проекта гостинице выдается:** Количество правильных ответов - 1 1. Лицензия 2. Сертификат 3. Разрешение на строительство (РНС)
7	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** **Какой из факторов может повлиять на проектирование организационной структуры гостиницы?** Количество правильных ответов - 1 1. Размер гостиницы, разнообразие предоставляемых услуг 2. Все перечисленные факторы 3. Стратегия реализуемая гостиницей и отношение к ней сотрудников и руководителей 4. Географическое расположение и технология предоставления услуг
8	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

© РГУТИС

	2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** К какому элементу комплекса маркетинга относится услуга? 1. Продвижение 2. Цена 3. Продукт 4. Распределение
9	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Основной маркетинговой задачей организации сферы услуг является: Количество правильных ответов - 1 1. Экономический анализ услуг 2. Качество обслуживания 3. Унификация услуг 4. Освоение серийного производства
10	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Количество правильных ответов - 1 RevPAR (Revenue per Available Room per day) – это: 1. Выручка на доступный для продажи номер; один из основных показателей эффективности продаж номерного фонда гостиницы, отражает эффективность использования номерного фонда; это чистый доход от номера; ценность каждого доступного номера в отеле; средний доход на комнату 2. Сумма всех начислений / тарифов, по которым были проданы номера 3. Загрузка отеля, занятость номерного фонда
11	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** В гостиничном предприятие «Альтаир» находится гостиничный номер, его площадь составляет не менее 35 м², состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), с полным санузлом (умывальником, унитазом, ванной или душем), рассчитанный на проживание одного / двух человек. Описанный номер относится к категории:

© РГУТИС

	Количество правильных ответов - 1 1. Джуниор сюит 2. Апартамент 3. Люкс 4. Студия 5. Сюит
12	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** В гостиничном предприятие «Лекко» (г. Мытыщи) имеется гостиничный номер, его площадь составляет 18 м², состоящий из одной жилой комнаты, с одной-двумя кроватями, с полным санузлом (умывальником, унитазом, ванной или душем), рассчитанный, как правило, на проживание одного / двух человек. Описанный номер относится к категории: Количество правильных ответов - 1 1. Джуниор сюит 2. Апартамент 3. Люкс 4. Студия 5. «Стандарт» (номер I категории)
13	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Рационально построенный процесс обслуживания гостей, профессионализм персонала – это своеобразные инвестиции на перспективу в гостиничном бизнесе и предоставлении качественного обслуживания. Существуют следующие этапы технологического цикла – обслуживания гостя от момента его прибытия в отель до окончательного отъезда Количество правильных ответов - 1 1. Бронирование 2. Встреча, регистрация и размещение гостей, информирование и предоставление услуг 3. Окончательный расчёт и оформление выезда 4. Верными ответами являются 1,2,3 5. Верными ответами являются 2,3
14	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов.

© РГУТИС

	Формулировка задания: **Нормы строительного проектирования гостиничных предприятий устанавливают:** Количество правильных ответов - 2 1. Совокупность правил координации, назначение объемных и планировочных размеров зданий и их частей, размеров строительных конструкций и деталей 2. Основные требования к объемно-планировочным решениям 3. Конструктивные решения зданий и сооружений 4. Технические характеристики 5. Объемные параметры строительных параметров и деталей
15	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** **Обеспечение потребности в кадрах при запуске ГК предполагает:** Количество правильных ответов - 3 1. Определение дополнительной потребности или избытка кадров 2. Определение численности работников предприятия 3. Сопоставление численности с имеющейся потребностью, оценку оборота, текучести кадров 4. Обучение персонала
16	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** **Основные показатели финансового плана гостиничного предприятия:** Количество правильных ответов - 5 1. Объем производства и продаж 2. Чистый оборотный капитал 3. Выручка от реализации 4. Прибыль 5. Себестоимость 6. Загрузка номерного фонда
17	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** В России принята (ы) следующая классификация гостиниц:

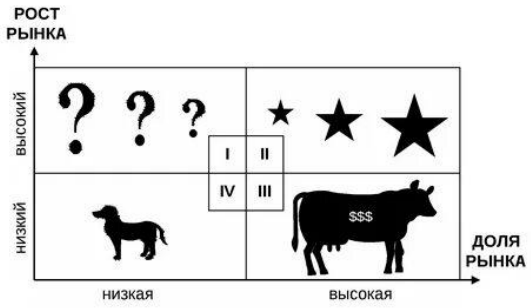
© РГУТИС

	Количество правильных ответов - 3 1. 1 корона, 2 короны, 3 короны, 4 короны, 5 корон (система корон) 2. А, АА, АВ, АВВ, В (система букв) 3. 1 звезда (система звезд: низшая категория гостиницы) 4. 2 звезды, 3 звезды, 4 звезды (система звезд) 5. 5 звёзд (система звезд: высшая категория гостиницы)
18	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** **Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** *SWOT-анализ – это:* Количество правильных ответов - 2 1. Один из важнейших инструментов исследования территории и стратегического планирования бизнеса, который позволит увидеть главные преимущества, слабости, возможности и угрозы вашего проекта. Это анализ внешнего окружения (Сильные стороны / Strengths; Слабые стороны / Weaknesses; Угрозы / Threats: Возможности / Opportunities), но в данном случае его специфика и особенности накладываются на параметры проекта. 2. Открытая беседа с клиентом (или экспертом) о его опыте пользования подобными продуктами, которая позволяет понять мотивы клиента, его «болевые точки» и его нужды 3. Визуализация особенностей и потребностей целевой аудитории. Может заменять знакомый всем портрет клиента или дополнять его. Техника схематичного представления данных о потребителе, которая помогает лучше понять свою целевую аудиторию. Обычно этот маркетинговый инструмент используется для коллективного обсуждения или мозгового штурма 4. Это перечень факторов, по которым анализируется внешняя среда проекта: политические, экономические, социальные, технологические. Иногда их дополняют ещё двумя – экологическими (ecological) и демографическими (demographical). Акроним английских слов Political, Economic, Social, Technological 5. Сквозная аналитика поведения потребителей в интернете: геоаналитика (кто ездит, сезонность, маршруты с помощью сервисов Strava, Yandex.Народная карта и т.п.); мониторинг социальных сетей и комментариев на площадках-агрегаторах отзывов, поисковых систем, систем онлайн-бронирования 6. Метод анализа, заключающийся в выявлении факторов внутренней и внешней среды организации. SWOT-анализ помогает оценить условия, в которых предстоит действовать, и выбрать наилучший способ достижения цели. Этот метод подходит

© РГУТИС

	не только для бизнеса, но и для достижения личных целей. Например, с его помощью можно планировать карьеру, повышать продуктивность и даже улучшать отношения в семье.
19	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** *К бесплатным услугам относятся:* Количество правильных ответов - 3 1. Побудка к определённому времени 2. Доставка цветов 3. Заказ мест в ресторанах города 4. Доставка корреспонденции в номер 5. Вызов скорой помощи
20	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** *Что такое PEST-анализ и в чём его преимущества?* Количество правильных ответов - 2 1. Один из важнейших инструментов исследования территории и стратегического планирования бизнеса, который позволит увидеть главные преимущества, слабости, возможности и угрозы вашего проекта. Это анализ внешнего окружения (Сильные стороны / Strengths; Слабые стороны / Weaknesses; Угрозы / Threats: Возможности / Opportunities), но в данном случае его специфика и особенности накладываются на параметры проекта 2. Открытая беседа с клиентом (или экспертом) о его опыте пользования подобными продуктами, которая позволяет понять мотивы клиента, его «болевые точки» и его нужды 3. Визуализация особенностей и потребностей целевой аудитории. Может заменять знакомый всем портрет клиента или дополнять его. Техника схематичного представления данных о потребителе, которая помогает лучше понять свою целевую аудиторию. Обычно этот маркетинговый инструмент используется для коллективного обсуждения или мозгового штурма 4. Это перечень факторов, по которым анализируется внешняя среда проекта: политические, экономические, социальные, технологические. Иногда их дополняют ещё двумя – экологическими (ecological) и демографическими (demographical). Акроним английских слов Political, Economic, Social, Technological 5. Сквозная аналитика поведения потребителей в интернете: геоаналитика (кто ездит, сезонность, маршруты с помощью сервисов Strava, Yandex.Народная карта и т.п.); мониторинг социальных сетей и комментариев на площадках-агрегаторах отзывов, поисковых систем, систем онлайн-бронирования 6. PEST-анализ помогает бизнесу приспособиться к изменениям на рынке, заранее

© РГУТИС

	заметить угрозы и возможности. С его помощью можно оценить риски, снизить негативные последствия разных событий и воспользоваться шансами для роста 7. С помощью PEST-анализа можно проанализировать и внутреннюю среду гостиничного предприятия
21	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** *Все гостиничные предприятия состоят из функциональных групп (блоков) помещений:* Количество правильных ответов - 2 1. Общественной части (чаще всего занимает 1-й этаж) состоит из помещений: приёмно-вестибюльной группы, предприятий питания, помещений, связанных с предоставлением различных услуг, административных, подсобных и хозяйственных помещений 2. Индивидуального пространства гостя 3. Коллективного размещения гостя 4. Жилой части – номерного фонда 5. Пространства для коворкинга
Номер задания	**Задания открытого типа** (с развёрнутым, обоснованным ответом)
	Открытые задания **Тип задания:** задания ОТКРЫТОГО типа с развёрнутым, обоснованным ответом и критериями оценки Критериями ответа могут быть: - 1) правильность; 2) полнота; 3) логика изложения; 4) обоснованность ответа.
1	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Относительно какого метода в маркетинге, учитывая данный рисунок, у Вас возникает ассоциация? Для чего нужен такой инструмент? 

© РГУТИС

2	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** *Ситуационная задача.* Аниматор в курортном отеле перепутал программу и вместо танцев, указанных в расписании, подготовил всё для караоке. Желающие потанцевать пришли и увидели на сцене микрофон. Некоторым из них был безразличен вид досуга, но остались и недовольные гости. Что может сделать аниматор в данной ситуации?
3	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** *Ситуационная задача.* Типичная, но самая распространенная конфликтная ситуация. На мероприятии обговорен тайминг выноса всех горячих блюд. Но кухня не рассчитала время и не смогла вовремя отдать блюда. Организаторы очень злы и рассержены, кричат на сотрудников банкетной службы, которые ни в чем не виноваты и ничем помочь не могут. Что делать?
4	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** *Ситуационная задача.* Гость развел в стакане себе лекарство, положил на стол с запиской «готовлю заранее, не выкидывать», это оказалось очень дорогое лекарство. При уборке номера горничная, которая не говорит и не читает по-русски, вылила данное лекарство и помыла стакан.
5	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** *Ситуационная задача.* Гости приехали на конференцию с чемоданами. Оставить в гардеробе их нельзя. Оставить в отсеке с гостевым багажом тоже запрещено правилами отеля. Гости в ярости начинают говорить, что это не сервис пятизвездочного отеля и соседние отели намного лучше. Какие варианты развития ситуации?
6	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной

© РГУТИС

	задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** *Стратегический анализ рынка* – основа разработки маркетинговой стратегии. В условиях индустрии 4.0 мы говорим о том, что изменяются как технологии, экономика, так изменяется и потребитель, его система ценностей, его уровень требований и ожиданий к продуктам. Поэтому одна из основных задач компании – это отслеживать ситуации на своем целевом отраслевом рынке и сопряженных рынках, то есть проводить ситуационный анализ рынка. Что мы должны сделать в рамках ситуационного анализа? *Ситуационный анализ* предполагает анализ следующих показателей рынка …..

Материалы для проведения промежуточной аттестации

	ПК-6	**Способен проектировать новые гостиничные продукты.** ПК-6.1. Осуществляет исследования туристских ресурсов и технологий для поиска идей создания нового гостиничного продукта; ПК-6.2. Разрабатывает гостиничные продукты туристско-гостиничных комплексов на основе современных технологий, в том числе ресурсосберегающих; ПК-6.3. Формирует спецификацию материально-технического обеспечения гостиничного комплекса, согласно нормативным требованиям.

Задания закрытого типа (на установление последовательности и соответствия)

Номер задания	Содержание задания **Задания закрытого типа** (на установление соответствия и последовательности) **Тип задания:** задания ЗАКРЫТОГО типа на установление *соответствия* Критериями ответа могут быть, например: - ответ А2Б4В1Г3: 1 балл – полное правильное соответствие **Тип задания:** задания ЗАКРЫТОГО типа на установление *последовательности* Критериями ответа могут быть, например: - ответ 4321567: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.
1	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). Прочитайте текст и установите соответствие. **Формулировка задания:** Установите соответствие между понятиями и их определениями / содержанием: 1: USALI (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry) 2: Групповой сегмент (10 или более номеров) 3: Индивидуальный сегмент (транзитные постояльцы до 10 номеров) 4: Компсет (Competitive set)

© РГУТИС

	*** А: корпоративные индивидуалы; туристические индивидуалы; интернет; открытая продажа Б: это единая система отчётов и показателей для аналитики и управления отельным бизнесом; международный стандарт управленческого отчета, который зародился в США. Использоваться этот документ начал с 1926 года, а в 2014 году, летом, вышла новая редакция стандарта № 11 В: корпоративные группы; туристические группы Г: список конкурентов, который помогает отелю выстроить выгодную ценовую политику и создать УТП для гостей **1** | **2** | **3** | **4** | | | |
2	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). Прочитайте текст и установите соответствие. **Формулировка задания:** Установите соответствие между инструментом интернет-маркетинга и его содержанием: 1: SEO 2: SMM 3: SEM 4: email-маркетинг *** А. оптимизация сайта для поисковых систем Б. продвижение в социальных сетях В. маркетинг в поисковых системах Г. прямая почтовая рассылка **1** | **2** | **3** | **4** | | | |
3	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). Прочитайте текст и установите последовательность следующих этапов разработки продукта: **Формулировка задания:** Расставьте в правильной последовательности от 1 до 5 этапы принятия решения о покупке товара (услуги): 1) оценка вариантов потребителем

© РГУТИС

	2) реакция на покупку / поведение после покупки (удовлетворение или диссонанс) 3) поиск информации потребителем 4) осознание проблемы / необходимости сделать покупку (нужды / потребности) 5) решение о покупке
4	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). Прочитайте текст и установите последовательность следующих этапов разработки продукта: **Формулировка задания:** Расставьте в правильном порядке от 1 до 5 этапы жизненного цикла товара (услуги): 1) рост продаж 2) разработка и создание товара 3) зрелость товара 4) внедрение на рынок 5) спад (старость) продаж и уход товара с рынка
5	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). Прочитайте текст и установите последовательность следующих этапов разработки продукта: **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите последовательность следующих стадий (от 1 до 8) разработки нового продукта: 1. Маркетинговое тестирование (пробный маркетинг). 2. Бизнес-анализ возможностей производства и сбыта. 3. Запуск (коммерциализация) продукта. 4. Генерация идей и гипотез. 5. Скрининг идей, то есть отбор жизнеспособных вариантов идей. 6. Разработка продукта. 7. Разработка концепции нового продукта и его тестирование / проверка. 8. Разработка стратегии маркетинга.
6	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). Прочитайте текст и установите последовательность следующих этапов разработки продукта: **Формулировка задания:** 1. Маркетинговое тестирование. 2. Бизнес-анализ концепции. 3. Запуск нового продукта.

© РГУТИС

	4. Генерация идей и гипотез. 5. Скрининг идей, то есть отбор жизнеспособных вариантов. 6. Разработка нового продукта. 7. Разработка концепции и её тестирование.
Номер задания	**Задания комбинированного типа** (задания с выбором одного ответа из нескольких предложенных и обоснованием выбора; задания с выбором нескольких верных вариантов ответа из предложенных и развёрнутым обоснованием выбора) **Тип задания:** задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора Критериями ответа могут быть, например: - ответ 2: 1 балл – совпадение с верным ответом, 0 баллов – остальные случаи. **Тип задания:** задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором нескольких верных вариантов ответа из предложенных и развёрнутым обоснованием выбора Критериями ответа могут быть, например: - ответ 135: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.
1	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** К какому элементу комплекса маркетинга относится услуга? 1. Продвижение 2. Цена 3. Продукт 4. Распределение
2	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Основной маркетинговой задачей организации сферы услуг является: 1. Экономический анализ услуг 2. Качество обслуживания 3. Унификация услуг 4. Освоение серийного производства
3	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** RevPAR (Revenue per Available Room per day) – это: 1. Выручка на доступный для продажи номер; один из основных показателей эффективности

© РГУТИС

	продаж номерного фонда гостиницы, отражает эффективность использования номерного фонда; это чистый доход от номера; ценность каждого доступного номера в отеле; средний доход на комнату 2. Сумма всех начислений / тарифов, по которым были проданы номера 3. Загрузка отеля, занятость номерного фонда
4	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** В гостиничном предприятие «Альтаир» находится гостиничный номер, его площадь составляет не менее 35 м², состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), с полным санузлом (умывальником, унитазом, ванной или душем), рассчитанный на проживание одного / двух человек. Описанный номер относится к категории: 1. Джуниор сюит 2. Апартамент 3. Люкс 4. Студия 5. Сюит
5	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** В гостиничном предприятие «Лекко» (г. Мытыщи) имеется гостиничный номер, его площадь составляет 18 м², состоящий из одной жилой комнаты, с одной-двумя кроватями, с полным санузлом (умывальником, унитазом, ванной или душем), рассчитанный, как правило, на проживание одного / двух человек. Описанный номер относится к категории: 1. Джуниор сюит 2. Апартамент 3. Люкс 4. Студия 5. Стандарт (номер I категории)
6	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Рационально построенный процесс обслуживания гостей, профессионализм персонала – это своеобразные инвестиции на перспективу в гостиничном бизнесе и предоставлении качественного обслуживания. Существуют следующие этапы технологического цикла – обслуживания гостя от момента его прибытия в отель до окончательного отъезда

© РГУТИС

	1. Бронирование 2. Встреча, регистрация и размещение гостей, информирование и предоставление услуг 3. Окончательный расчёт и оформление выезда 4. Верными ответами являются 1,2,3 5. Верными ответами являются 2,3
7	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** В России принята (ы) следующая классификация гостиниц: 1. 1 корона, 2 короны, 3 короны, 4 короны, 5 корон (система корон) 2. А, АА, АВ, АВВ, В (система букв) 3. 1 звезда (система звезд: низшая категория гостиницы) 4. 2 звезды, 3 звезды, 4 звезды (система звезд) 5. 5 звёзд (система звезд: высшая категория гостиницы)
8	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** **Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** *SWOT-анализ – это:* 1. Один из важнейших инструментов исследования территории и стратегического планирования бизнеса, который позволит увидеть главные преимущества, слабости, возможности и угрозы вашего проекта. Это анализ внешнего окружения (Сильные стороны / Strengths; Слабые стороны / Weaknesses; Угрозы / Threats: Возможности / Opportunities), но в данном случае его специфика и особенности накладываются на параметры проекта. 2. Открытая беседа с клиентом (или экспертом) о его опыте пользования подобными продуктами, которая позволяет понять мотивы клиента, его «болевые точки» и его нужды 3. Визуализация особенностей и потребностей целевой аудитории. Может заменять знакомый всем портрет клиента или дополнять его. Техника схематичного представления данных о потребителе, которая помогает лучше

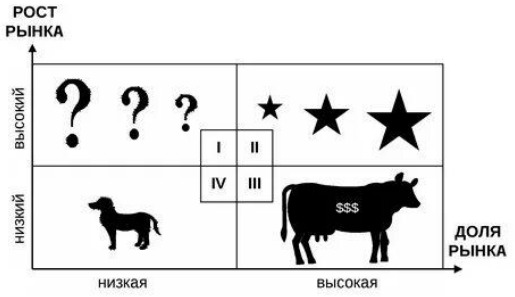
© РГУТИС

	понять свою целевую аудиторию. Обычно этот маркетинговый инструмент используется для коллективного обсуждения или мозгового штурма 4. Это перечень факторов, по которым анализируется внешняя среда проекта: политические, экономические, социальные, технологические. Иногда их дополняют ещё двумя – экологическими (ecological) и демографическими (demographical). Акроним английских слов Political, Economic, Social, Technological 5. Сквозная аналитика поведения потребителей в интернете: геоаналитика (кто ездит, сезонность, маршруты с помощью сервисов Strava, Yandex.Народная карта и т.п.); мониторинг социальных сетей и комментариев на площадках-агрегаторах отзывов, поисковых систем, систем онлайн-бронирования 6. Метод анализа, заключающийся в выявлении факторов внутренней и внешней среды организации. SWOT-анализ помогает оценить условия, в которых предстоит действовать, и выбрать наилучший способ достижения цели. Этот метод подходит не только для бизнеса, но и для достижения личных целей. Например, с его помощью можно планировать карьеру, повышать продуктивность и даже улучшать отношения в семье.
9	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** *К бесплатным услугам относятся:* 1. Побудка к определённому времени 2. Доставка цветов 3. Заказ мест в ресторанах города 4. Доставка корреспонденции в номер 5. Вызов скорой помощи
10	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** *Что такое PEST-анализ и в чём его преимущества?* 1. Один из важнейших инструментов исследования территории и стратегического планирования бизнеса, который позволит увидеть главные преимущества, слабости, возможности и угрозы вашего проекта. Это анализ внешнего окружения (Сильные стороны / Strengths; Слабые стороны / Weaknesses; Угрозы / Threats: Возможности / Opportunities), но в данном случае его специфика и особенности накладываются на параметры проекта 2. Открытая беседа с клиентом (или экспертом) о его опыте пользования подобными продуктами, которая позволяет понять мотивы клиента, его «болевые точки» и его нужды 3. Визуализация особенностей и потребностей целевой аудитории. Может заменять знакомый всем портрет клиента или дополнять его. Техника схематичного представления данных о потребителе, которая помогает лучше

© РГУТИС

	понять свою целевую аудиторию. Обычно этот маркетинговый инструмент используется для коллективного обсуждения или мозгового штурма 4. Это перечень факторов, по которым анализируется внешняя среда проекта: политические, экономические, социальные, технологические. Иногда их дополняют ещё двумя – экологическими (ecological) и демографическими (demographical). Акроним английских слов Political, Economic, Social, Technological 5. Сквозная аналитика поведения потребителей в интернете: геоаналитика (кто ездит, сезонность, маршруты с помощью сервисов Strava, Yandex.Народная карта и т.п.); мониторинг социальных сетей и комментариев на площадках-агрегаторах отзывов, поисковых систем, систем онлайн-бронирования 6. PEST-анализ помогает бизнесу приспособиться к изменениям на рынке, заранее заметить угрозы и возможности. С его помощью можно оценить риски, снизить негативные последствия разных событий и воспользоваться шансами для роста 7. С помощью PEST-анализа можно проанализировать и внутреннюю среду гостиничного предприятия
11	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** *Все гостиничные предприятия состоят из функциональных групп (блоков) помещений:* 1. Общественной части (чаще всего занимает 1-й этаж) состоит из помещений: приёмно-вестибюльной группы, предприятий питания, помещений, связанных с предоставлением различных услуг, административных, подсобных и хозяйственных помещений 2. Индивидуального пространства гостя 3. Коллективного размещения гостя 4. Жилой части – номерного фонда 5. Пространства для коворкинга
Номер задания	**Задания открытого типа** (с развёрнутым, обоснованным ответом) **Открытые задания** **Тип задания:** задания ОТКРЫТОГО типа с развёрнутым, обоснованным ответом и критериями оценки Критериями ответа могут быть: - 1) правильность; 2) полнота; 3) логика изложения; 4) обоснованность ответа.
1	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Относительно какого метода в маркетинге, учитывая данный рисунок, у Вас возникает ассоциация? Для чего нужен такой инструмент?

© РГУТИС

	
2	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** *Ситуационная задача.* Аниматор в курортном отеле перепутал программу и вместо танцев, указанных в расписании, подготовил всё для караоке. Желающие потанцевать пришли и увидели на сцене микрофон. Некоторым из них был безразличен вид досуга, но остались и недовольные гости. Что может сделать аниматор в данной ситуации?
3	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** *Ситуационная задача.* Типичная, но самая распространенная конфликтная ситуация. На мероприятии обговорен тайминг выноса всех горячих блюд. Но кухня не рассчитала время и не смогла вовремя отдать блюда. Организаторы очень злы и рассержены, кричат на сотрудников банкетной службы, которые ни в чем не виноваты и ничем помочь не могут. Что делать?
4	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** *Ситуационная задача.* Гость развел в стакане себе лекарство, положил на стол с запиской «готовлю заранее, не выкидывать», это оказалось очень дорогое лекарство. При уборке номера горничная, которая не говорит и не читает по-русски, вылила данное лекарство и помыла стакан.
5	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** *Ситуационная задача.* Гости приехали на конференцию с чемоданами. Оставить в

© РГУТИС

	гардеробе их нельзя. Оставить в отсеке с гостевым багажом тоже запрещено правилами отеля. Гости в ярости начинают говорить, что это не сервис пятизвездочного отеля и соседние отели намного лучше. Какие варианты развития ситуации?
6	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** *Стратегический анализ рынка* – основа разработки маркетинговой стратегии. В условиях индустрии 4.0 мы говорим о том, что изменяются как технологии, экономика, так изменяется и потребитель, его система ценностей, его уровень требований и ожиданий к продуктам. Поэтому одна из основных задач компании – это отслеживать ситуации на своем целевом отраслевом рынке и сопряженных рынках, то есть проводить ситуационный анализ рынка. Что мы должны сделать в рамках ситуационного анализа? *Ситуационный анализ* предполагает анализ следующих показателей рынка …..

Контрольные вопросы для зачёта (сем. 5) и экзамена (сем. 6 и 7)

Семестр 5: Контрольные вопросы для зачёта

1. Особенности и виды гостиничного продукта
2. Цели и задачи проектирования гостиничного продукта
3. Процесс формирования гостиничного продукта. Отличие процесса разработки гостиничного продукта от процесса формирования гостиничного продукта.
4. Свойства гостиничного продукта
5. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей
6. Формирования гостиничного продукта на основе различных факторов – теории поколений, возраста, индивидуальных и поликультурных особенностей потребителей, учёта маркетинговых стратегий продвижения гостиничных продуктов.
7. Проектирование инновационного гостиничного продукта
8. Современные тенденции развития гостиничной отрасли
9. Инвестиционные проекты в гостиничном бизнесе
10. Основные понятия: инвестор, заказчик, проектировщик
11. Состав предпроектных работ
12. Обоснование целесообразности строительства гостиницы
13. Маркетинговые исследования гостиничного рынка
14. Определение месторасположения гостиничного комплекса
15. Принципы выбора участка
16. Сбор исходных данных об участке
17. Классификация и типология гостиниц и других средств размещения
18. Характеристики типов гостиничных предприятий, учитываемых при проектировании
19. Характеристика и особенности гостиничных услуг
20. Охарактеризуйте программы целевого развития туризма в РФ и на региональном уровне

© РГУТИС

21. Анализ основных участников туристского и гостиничного рынка
22. Охарактеризуйте принципы сегментирования потребителей гостиничного продукта
23. Инновационные технологии гостиничной индустрии
24. Оценка туристско-рекреационного потенциала в предпроектном анализе региона
25. Нормативно-технологическая документация, регламентирующая гостиничную деятельность
26. Нормативно - техническая документация проектирования и строительства и эксплуатации гостиниц
27. Содержание, краткая характеристика и использование СНиП, МГСН, ГОСТ, СанПиН и др.
28. Гостиничные проекты и их соответствие требованиям системы классификации туристских объектов.
29. Документационное сопровождение проектной деятельности.

Семестр 6: Экзаменационные вопросы

1. Составляющие элементы концепции гостиниц
2. Определение клиентских сегментов проектируемой гостиницы
3. Определение конкурентного преимущества проектируемой гостиницы
4. Концепции различных типов гостиниц: апарт-отеля, бизнес-гостиницы, туристской гостиницы, конгрессной гостиницы, курортной гостиницы, транзитной гостиницы, мини-гостиницы
5. Требования к проектированию и планировке территории застройки
6. Понятие генплан. Требования к генплану проектируемого ГК
7. Типовые системы застройки при проектировании гостиничного предприятия: централизованная, блочная, павильонная, смешанная
8. Общие требования, предъявляемые к проектированию зданиям гостиничных предприятий
9. Конструктивные элементы гостиничного здания
10. Основные понятия объемно-планировочного решения зданий гостиниц
11. Виды объемно-планировочных решений здания гостиницы
12. Требования к проектированию жилой части гостиницы
13. Общие требования к проектированию общественной части гостиницы
14. Требования к проектированию холлов гостиниц, лестниц, лифтов ГК
15. Требования к проектированию помещений административных, хозяйственных и производственных помещений
16. Требования и рекомендации к проектированию помещений культурно-досугового назначения
17. Требования и рекомендации к проектированию помещений и сооружений физкультурно-оздоровительного назначения
18. Определение общей площади здания проектируемого ГК
19. Технико-экономическое обоснование проектируемого ГК
20. Техническое задание на проектирование ГК
21. Документационное сопровождение проектной деятельности
22. Требования к составу проектной документации ГК
23. Материально-технического оснащения проектируемого ГК
24. Основы разработки технического задания на оснащение ГК

© РГУТИС

25. Инженерно-техническое оборудование ГК
26. Санитарно-техническое оборудование ГК
27. Телекоммуникационное оборудование ГК
28. Основное технологическое оборудование ГК
29. Требования к материально-технической базе гостиниц различной категории
30. Требование к оснащению номеров гостей с ограниченными возможностями
31. Требование к оснащению инфраструктуры гостиниц с ограниченными возможностями
32. Рекомендации и требования к гостиничной мебели
33. Специальные требования к предметам гостиничного интерьера и текстиля
34. Технические стандарты. Примерный перечень технических стандартов

Семестр 7: Экзаменационные вопросы

1. Основы корпоративной культуры проектируемого ГК
2. Проектирование фирменного стиля ГК
3. Функциональные аспекты фирменного стиля
4. Понятие интерьер
5. Понятие экстерьер
6. Стили интерьеров
7. Цветовое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц
8. Требования к проектированию помещений предприятий питания ГК
9. Объѐмно-планировочные решения предприятий питания ГК
10. Требования к проектированию производственных иадминистративно-бытовых помещений предприятий питания ГК
11. Требования к проектированию торговых залов предприятий питания ГК
12. Технологическое оборудование предприятий питания ГК
13. Практические примеры проектирование организационной структуры ГК
14. Практические примеры разработки штатного расписания
15. Практические примеры расчета фонда оплаты труда (ФОТ)
16. Практические примеры организационных документов
17. Охарактеризуйте этапы запуска отеля «pre-opening» или «предзапуск», «soft-opening» или «пробный запуск» и «grand-opening» или «официальное открытие»
18. Проектирование общего дохода будущей гостиницы
19. Расчет эффективности проектируемого ГК
20. Разработка мероприятий по продвижениюпроектируемого ГК
21. Порядок ввода гостиницы в эксплуатацию ГК

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Практическое занятие — это оценочное средство (далее ОС), которое ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а так же выступает способом проверки знаний полученных студентами при самостоятельном изучении темы и путем развития у него ораторских способностей в ходе обсуждения вопросов практического занятия. В процессе подготовки к практическому занятию студент черпает и обобщает знания из материала учебников, монографий, нормативных актов, научных статей и т.д., рекомендуемых кафедрой для подготовки к практическому занятию.

© РГУТИС

Практические занятия проводятся с использованием активных и интерактивных форм обучения:

1. *Тестирование.* Тест – это система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Тематика практических занятий

Тематика практических занятий (очная форма обучения)

5 семестр (очная форма обучения)	
Раздел 1	**Теоретические основы разработки, проектирования и формирования гостинично-ресторанного продукта**
Тема 1.1	Особенности и виды гостиничного продукта. Общие положения разработки и проектирования гостинично-ресторанного продукта
Тема 1.3	Роль маркетинга впечатлений в разработке гостинично-ресторанного продукта
КТ 1	
Тема 1.4	Разработка и применение инноваций в практике мировых гостиничных комплексов. Внедрение инноваций при формировании гостинично-ресторанного продукта
ТК 2	
Тема 1.6	Инвестиционная деятельность в гостиничной отрасли. Программы целевого развития туризма в РФ, на региональном уровне и финансирование проектов туристско-рекреационных кластеров
КТ 3	
Тема 1.7	Оценка туристско-рекреационного потенциала в инвестиционном проекте региона. Маркетинговые исследования гостиничного рынка региона
Тема 1.8	Современные гостиничные концепции
КТ 4	
	Итого: 28 час.

6 семестр (очная форма обучения)	
Раздел 2	**Общие требования, предъявляемые к проектированию гостинично-ресторанных комплексов**
Тема 2.1	Нормативно-технологическая документация, регламентирующая проектирование гостинично-ресторанные комплексы
Тема 2.2	Предпроектные работы. Обоснование выбора участка. Основные понятия объемно-планировочного решения. Требования к проектированию и планировке территории застройки
КТ 1	
Тема 2.3	Принципы проектирования гостинично-ресторанного комплекса. Требования к проектированию жилой и общественной части гостиницы
Тема 2.4	Особенности архитектурно-планировочных решений при проектировании гостинично-ресторанных комплексов
Тема 2.5	Техническое задание на проектирование. Технико-экономическое обоснование проекта гостинично-ресторанного комплекса
ТК 2	

© РГУТИС

Тема 2.6	Проектирование материально-технического оснащения гостинично-ресторанного комплекса
КТ 3	
Тема 2.7	Технологии подбора инженерно-технического оборудования в соответствии с нормативными требованиями и с требованием системы классификации
Тема 2.8	Технология подбора технологического оборудования
КТ 4	
	Итого: 36 час.

7 семестр (очная форма обучения)	
Раздел 3	**Раздел 3. Проектирование мероприятий к «Start-up» гостинично-ресторанного комплекса**
Тема 3.1	Разработка корпоративной культуры и фирменного стиля гостинично-ресторанного комплекса
Тема 3.2	Проектирование службы/ департамента питания
КТ 1	
Тема 3.3	Проектирование различных служб/ департаментов для оказания дополнительных услуг
КТ 2	
Тема 3.4	Разработка штатного расписания гостинично-ресторанного комплекса и должностных обязанностей персонала
Тема 3.5	Планирование доходов и расходов гостинично-ресторанного комплекса
ТК 2	
Тема 3.6	Расчет эффективности проекта гостинично-ресторанного комплекса
КТ 3	
Тема 3.7	Разработка маркетинговой стратегии и инновационных программ обслуживания гостинично-ресторанного комплекса
Тема 3.8	Разработка мероприятий по продвижению гостинично-ресторанного комплекса
КТ 4	
	Итого: 36 час.

Тематика практических занятий (заочная форма обучения)

7 семестр (заочная форма обучения)	
Раздел 1	**Теоретические основы разработки, проектирования и формирования гостинично-ресторанного продукта**
Тема 1.1	Особенности и виды гостиничного продукта. Общие положения разработки и проектирования гостинично-ресторанного продукта
Тема 1.2	Формирование гостиничного продукта на основе инновационного подхода в современный период развития индустрии гостеприимства
Тема 1.3	Роль маркетинга впечатлений в разработке гостинично-ресторанного продукта
КТ 1	

© РГУТИС

Тема 1.4	Разработка и применение инноваций в практике мировых гостиничных комплексов. Внедрение инноваций при формировании гостинично-ресторанного продукта
Тема 1.5	Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности и классификация гостиниц и других средств размещения в проектировании гостинично-ресторанного продукта
ТК 2	
Тема 1.6	Инвестиционная деятельность в гостиничной отрасли. Программы целевого развития туризма в РФ, на региональном уровне и финансирование проектов туристско-рекреационных кластеров
КТ 3	
Тема 1.7	Оценка туристско-рекреационного потенциала в инвестиционном проекте региона. Маркетинговые исследования гостиничного рынка региона
Тема 1.8	Современные гостиничные концепции
КТ 4	
	Итого: 10 час.

8 семестр (заочная форма обучения)	
Раздел 2	**Общие требования, предъявляемые к проектированию гостинично-ресторанных комплексов**
Тема 2.1	Нормативно-технологическая документация, регламентирующая проектирование гостинично-ресторанные комплексы
Тема 2.2	Предпроектные работы. Обоснование выбора участка. Основные понятия объемно-планировочного решения. Требования к проектированию и планировке территории застройки
КТ 1	
Тема 2.3	Принципы проектирования гостинично-ресторанного комплекса. Требования к проектированию жилой и общественной части гостиницы
Тема 2.4	Особенности архитектурно-планировочных решений при проектировании гостинично-ресторанных комплексов
Тема 2.5	Техническое задание на проектирование. Технико-экономическое обоснование проекта гостинично-ресторанного комплекса
ТК 2	
Тема 2.6	Проектирование материально-технического оснащения гостинично-ресторанного комплекса
КТ 3	
Тема 2.7	Технологии подбора инженерно-технического оборудования в соответствии с нормативными требованиями и с требованием системы классификации
Тема 2.8	Технология подбора технологического оборудования
КТ 4	
	Итого: 10 час.

Тематика практических занятий

9 семестр (заочная форма обучения)	
Раздел 3	**Раздел 3. Проектирование мероприятий к «Start-up» гостинично-ресторанного**

© РГУТИС

	комплекса
Тема 3.1	Разработка корпоративной культуры и фирменного стиля гостинично-ресторанного комплекса
Тема 3.2	Проектирование службы/ департамента питания
КТ 1	
Тема 3.3	Проектирование службы/ департамента питания
Тема 3.4	Проектирование различных служб/ департаментов для оказания дополнительных услуг
КТ 2	
Тема 3.5	Разработка штатного расписания гостинично-ресторанного комплекса и должностных обязанностей персонала
Тема 3.6	Планирование доходов и расходов гостинично-ресторанного комплекса
ТК 2	
Тема 3.7	Расчет эффективности проекта гостинично-ресторанного комплекса
КТ 3	
Тема 3.8	Разработка маркетинговой стратегии и инновационных программ обслуживания гостинично-ресторанного комплекса
Тема 3.9	Разработка мероприятий по продвижению гостинично-ресторанного комплекса
КТ 4	
	Итого: 10 час.

Тематика практической подготовки
(выездных занятий в гостиницу в виде практических занятий)

5 семестр (очная форма обучения)	
Раздел 1	**Теоретические основы разработки, проектирования и формирования гостинично-ресторанного продукта**
Тема 1.2	Формирование гостиничного продукта на основе инновационного подхода в современный период развития индустрии гостеприимства
Тема 1.5	Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности и классификация гостиниц и других средств размещения в проектировании гостинично-ресторанного продукта
	Итого: 8 час.

Семестр 5

Раздел 1. Теоретические основы разработки, проектирования и формирования гостинично-ресторанного продукта

Практическое занятие 1

Вид практического занятия: Обсуждение, практические задания, беседа,

© РГУТИС

Тема занятия: **1.1. Особенности и виды гостиничного продукта.**

Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- анализа современного состояния и перспективы развития гостиничного рынка;
- оценка требований потребителей гостиничного продукта,

Предварительная подготовка студентов:
Для работы над **1 контрольной точкой (1 этапом) оценивается в 5 баллов**
Студентам необходимо проанализировать источники информации: сайты официальных организаций: Минэкономразвития, сайты субъектов РФ и др. и подготовить отчет в виде эссе или статьи объемом 5-8 стр.
Подготовленная информация также может быть основой для дальнейшей разработки проекта, статьи для выступления на конференции и др.
а) http://www.hotelier.pro (актуальные интервью в разделах туризм и др.)
б) http://tourdom.ru
в) журналы и сайты по туризму и гостиничному делу
Отчет должен содержать анализ тенденций развития туризма и гостеприимства в РФ (можно взять 1-2 тенденции):
- анализ факторов, влияющих на развитие внутреннего и въездного туризма;
- современные тенденции по развитию программ «Халяль-Френдли», «Чайна-Френдли»;
- современные тенденции по развитию программ развития курортно-санаторного комплекса «Альтернатива Мертвому морю», «Туризм в интересах старшего поколения»;
- перспективы развития курортов Крыма;
- перспективы развития молодежного и военно-патриотического туризма;
- перспективы развития эко-туризма (эко-фермы, slow- туризма и пр.);

Практическое занятие 2

Практическая подготовка.
Тема 1.2. Формирование гостиничного продукта на основе инновационного подхода в современный период развития индустрии гостеприимства.

Цель практической подготовки: 1. Закрепление теоретических знаний об инновационных технологиях, современных подходах к формированию гостиничного продукта *(в помещениях и/или на объектах)* с учётом современного развития гостиничной индустрии. 2. Развитие профессиональных навыков обучающихся, связанных с умением применять современные технологии при формировании гостиничного продукта, анализировать современное состояние и перспективы развития гостиничного рынка, оценивать требования потребителей гостиничного продукта. 3. Закрепление теоретических знаний о специфике понятий «Разработка гостиничного продукта» и «Формирование гостиничного продукта», отличия этих понятий, а также знаний из области теории поколений, психологии, поликультурного общения, маркетинговых стратегий продвижения гостиничных продуктов.
Практические навыки: Навыки формирования гостиничного продукта с учётом современных трендов в индустрии гостеприимства и общественного питания на основе материала, взятого из различных профессиональных источников; анализа современного состояния и перспектив развития гостиничного рынка; оценки требований потребителей гостиничного продукта; отличия понятия «Разработка гостиничного продукта» от понятия

© РГУТИС

«Формирование гостиничного продукта»; навыки формирования гостиничного продукта на основе различных факторов – теории поколений, возраста, индивидуальных и поликультурных особенностей потребителей, учёта маркетинговых стратегий продвижения гостиничных продуктов.

Исходные данные (перечень вопросов)
- теории поколений,
- учёт возраста потребителя услуг,
- учёт индивидуальных и поликультурных особенностей потребителей,
- учёт маркетинговых стратегий продвижения гостиничных продуктов.

Существуют принципиальные различия и в гостиничных продуктах, предлагаемых в зависимости от возраста клиентов. Так, например, *при формировании гостиничного продукта для молодежи необходимо предусмотреть специфику обслуживания и оборудования средств размещения: просторные залы для отдыха, видеоаппаратура в холле, ночные бары и дискотеки*.

Совершенствование гостиничного продукта как рыночная концепция управления направлена на удовлетворения потребностей туриста в путешествиях и отдыхе. Цель системы гостиничного маркетинга выражается четырьмя альтернативными вариантами:

1) повышение уровня потребления гостиничного продукта;
2) достижение максимальной потребительской удовлетворенности;
3) предоставление максимально широкого ассортимента гостиничного продукта;
4) максимальное повышение качества отдыха и рекреации.

Практический маркетинг гостиничного продукта направлен на выполнение следующих задач гостиничной индустрии:

1. Обоснование необходимости предоставления гостиничных услуг путем выявления существующего или потенциального спроса на них;
2. Организацию исследовательских работ по разработке проектных туров и других услуг, отвечающих потребностям клиентов;
3. Координацию и планирование организационной маркетинговой стратегии продвижения и продажи гостиничного продукта и финансовой деятельности отелей;
4. Совершенствование методов маркетинговой стратегии продажи гостиничного продукта и продвижение па рынке;
5. Регулирование и направление всей деятельности гостиниц для достижения генеральных целей бизнеса.

Таблица. Отличия понятий «РГП» и «ФГП»

Разработка гостиничного продукта	Формирование гостиничного продукта
одна из стадий жизненного цикла продукта, которая характеризуется поиском и отбором идей для концепции нового продукта. На этой стадии создают образец продукта и определяют, можно ли превратить идею в реально функционирующий продукт.	происходит во время обслуживания клиентов сотрудниками отеля. Процессы создания, оказания и потребления гостиничного продукта протекают непрерывно с момента въезда клиента и до момента выезда. В течение всего цикла обслуживания клиент воспринимает продукт как результат деятельности персонала гостиницы.
Вывод: *разработка гостиничного продукта – это более абстрактный процесс, а*	

© РГУТИС

формирование – это конкретный этап, который происходит во время предоставления услуг гостям.

Формирование / совершенствование гостиничного продукта имеет свою специфику, обусловленную особенностями создания и потребления гостиничного продукта. Во-первых, какой характер гостиничного продукта создается? Во-вторых, которые потребности в его услугах, как они удовлетворяются? В-третьих, что представляет собой гостиничный продукт и из каких элементов он состоит? В-четвертых, как формируются каналы маркетинговой стратегии продвижения и продажи гостиничных продуктов? Выяснение этих вопросов объясняет экономическую сущность гостиничного продукта.

Задание 1. Разработайте мероприятия по повышению привлекательности средства размещения для семейного отдыха на примере загородного отеля " Гостиница N ", 4*.
Задание: проанализируйте сайт отеля, его инфраструктуру, отзывы в Интернете и др. источники, которые позволят разработать мероприятия по повышению привлекательности средства размещения для семейного отдыха.

Примерный перечень мероприятий / активностей, связанных с формированием гостиничного продукта на основе современных трендов развития гостиничной индустрии:

- Оборудовать номера детскими кроватками, стульчиками для кормления и другими необходимыми предметами для ухода за детьми.
- Организовать тематические мероприятия, посвященные различным праздникам (Новый год, Рождество, Масленица, Пасха, День защиты детей) с участием аниматоров, конкурсами, играми и мастер-классами.
- Семейные квесты и игры на территории
- Организовывать кинопоказы популярных семейных фильмов на открытом воздухе в теплое время года.
- Вовлечь в мастер-классы с детьми взрослых, кому понравятся расскажут друзьям.
- Организовывать спортивные соревнования, эстафеты и другие активные игры для всей семьи.
- Предлагать прокат велосипедов, самокатов и другого спортивного инвентаря.
- Разработать специальные пакеты, включающие проживание в семейном номере, питание (завтрак, обед, ужин), посещение детской комнаты/клуба, участие в развлекательных мероприятиях и другие бонусы.
- Бесплатное проживание для детей: предлагать бесплатное проживание для детей до определенного возраста при размещении с родителями.
- Расширить специальный раздел на сайте отеля, посвященный семейному отдыху с детьми, с подробной информацией о предлагаемых услугах, мероприятиях и акциях.
- Приглашать блогеров с детской аудиторией, специализирующихся на семейном отдыхе, для обзора отеля и его услуг.
- Размещать рекламу в журналах и на сайтах, ориентированных на родителей.
- Участие в туристических выставках и мероприятиях: представлять отель на туристических выставках и мероприятиях, посвященных семейному отдыху.
- E-mail-маркетинг: рассылать информацию о специальных предложениях и акциях для семей по электронной почте.

© РГУТИС

- Обучить персонал отеля быть внимательным и доброжелательным к семьям с детьми, особенно к детям.
- Создать в отеле атмосферу, располагающую к семейному отдыху, с помощью декора, музыки и других элементов, не забывать про эту часть.
- Собирать отзывы от семей, чтобы постоянно улучшать качество услуг и предлагаемых мероприятий (см. Рисунок «Модель стратегии повышения привлекательности отдыха для семейных путешественников в “Гостиница N”»).

Направление 1. «Совершенствование семейного отдыха, обслуживания гостей и улучшение оснащения номера»:

- ✓ кино под открытым небом в тёплое время года;
- ✓ обновить копилку настольных игр для детской игровой комнаты;
- ✓ турниры между отдельными семьями в виде заплыва в бассейне на SUP-досках;
- ✓ фотосессии на территории отеля;
- ✓ оборудовать пространство для шахматного поля;
- ✓ детские шатлы / паровозики «Забавная экскурсия» на территории отеля;
- ✓ пополнить копилку анимационных программ;
- ✓ в ресторане отеля туалет (санузел) для маленьких гостей;
- ✓ установить на территории отеля специальные качели для инвалидов-колясочников;
- ✓ оборудовать стойку рецепции маленькой лестницей;
- ✓ закупить детские подставки-ступеньки для ног.

Направление 2. «Маркетинговая политика отеля с учётом инновационных тенденций развития гостиничного бизнеса в XXI веке»:

- ✓ создать «3D-дорожку вместо таблички «Не бегайте по коридору!» около детской игровой комнаты, в коридоре, около лобби-бара, где может скопиться немало гостей – и взрослых, и детей;
- ✓ установить два интерактивных сенсорных терминала: информационный и развивающий;
- ✓ установить на стойку рецепции (ведь ресепшен – это лицо отеля!) видеостену в качестве креативного решения для интерьера гостиницы, как интерактивная зона с биофильным / природным дизайном.

Направление 3. «Секреты автоматизации управления отелем (АСУ) в модуле бронирования TL»:

- ✓ настройка тарифов для семейных путешественников в модуле бронирования TL.

© РГУТИС

Рисунок. Модель стратегии повышения привлекательности отдыха для семейных путешественников в «Гостиница N»

Исходные данные:

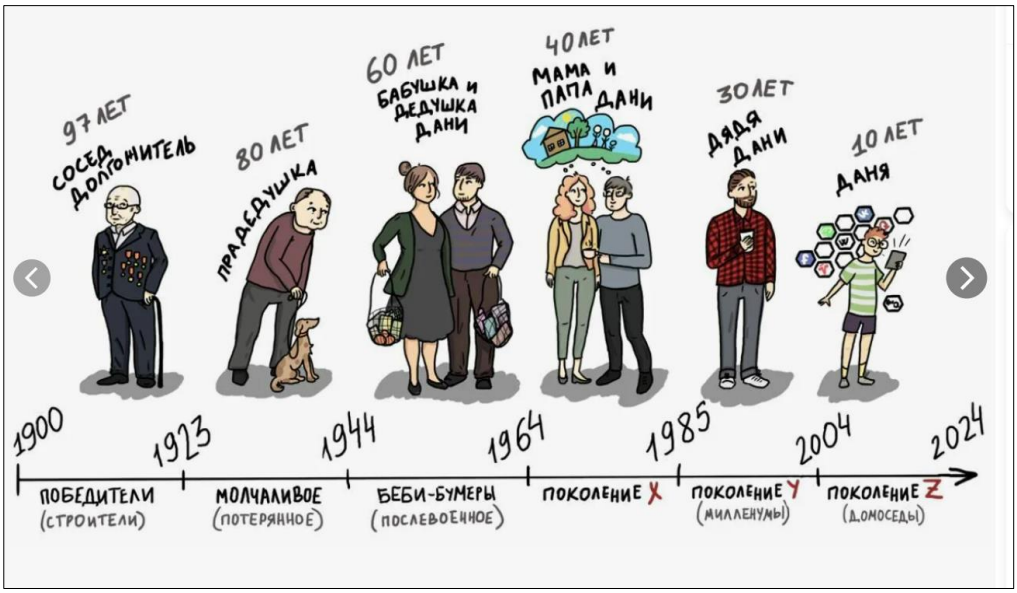
Современные гости отеля становятся все более избирательными ивзыскательными. Исследования, проведенные глобальной технологической компанией Sabre, дополненные внутренним маркетинговым анализом специалистов Конгресс-отеля Don-Plaza (Ростов-на-Дону)[1], позволили выявить следующие критерии выбора отеля гостями:

- Местоположение.
- «Звездность» отеля.
- Рейтинг в системах онлайн-бронирования.
- Визуальное представление отеля в онлайн-ресурсах, а также дальнейшее «соответствие картинки реальности».
- Уровень сервиса (профессионализм сотрудников, качество взаимодействия, отзывы).
- Соотношение цены и получаемого продукта в понимании гостя.
- Перечень удобств/сервисов.

Более того, учитывая характеристики основных типов поколения, *отели должны применять «гибкость» в концептуальной на сегодняшний день упаковке / формировании отельного продукта (учитывая различия маркетинговой стратегии работы с разными типами гостей)*, учитывая следующие тренды современного времени:

- Ностальгию
- Традицию (аутентичность)
- Экологию
- Футуристичность и т.п.

Задание 2. На основе информации о различных типах поколений заполните таблицу.



[1] Welcome Times. Туризм и гостеприимства: новости, интервью, мнения экспертов. Тренды гостеприимства 2025 (часть 2, 130.01.2025). – Режим доступа: https://welcometimes.ru/opinions/trendy-gostepriimstva-2025-chast-2 (дата обращения: 19.05.2025).

© РГУТИС

Таблица. Требования гостей к услугам разных поколений

№ п/п	Название поколения	Основные характеристики поколения	Требования к услугам
1.			
2.			

Исходные данные:

Тренд на здоровье и благополучие продолжится и в последующие годы развития индустрии гостеприимства. "Тюленинг", или Bed Rotting. Это тренд, популярный среди поколения Z, который представляет собой сознательный отдых и «отключение» от активной деятельности.

Сонный туризм — это ответ на накопившийся в обществе дефицит сна. Почти как Bed Rotting («Гнить в постели»), но отдых заключается в продолжительном и качественном сне. Отели, специализирующиеся на "терапии сна", часто предлагают спа- и оздоровительные услуги, которые могут включать в себя медитацию или йогу, звуковую терапию, массаж и ароматерапию:

- звукоизолированные и оснащенные циркадным освещением комнаты;
- ароматерапия;
- матрасы и подушки премиум-класса;
- маски для сна;
- генераторы белого шума;
- шторы blackout.

Цифровой детокс. Это относительно новая тенденция в области оздоровления в ответ на рост социальной тревожности, стресса, депрессии и отсутствия здоровых привычек. Интернет и социальные сети могут вызывать зависимость и косвенно приводить к ухудшению здоровья и отрыву от реальности. Согласно исследованиям, среднее время, проведенное за экраном в мире, составляет почти 7 часов, а для поколения Z — 9 часов и более!

Биохакинг – это концепция оздоровления, которая подразумевает, что человек вносит изменения в свой рацион питания или привычки для улучшения повседневной жизни, здоровья и, в конечном счете, долголетия.

Эта тенденция в области здоровья и благополучия, которую часто называют практикой DIY, стала более популярной благодаря использованию технологий. Например, умные часы для отслеживания и сбора данных о движении и показателях жизнедеятельности, приложения для отслеживания рациона и калорий или приложения для поддержания психического благополучия. В этой связи очень популярными становятся:

- криотерапия
- внутривенные инъекции
- гипербарическая оксигенотерапия
- фотобиомодуляция
- флоатинг (медитативная техника)
- терапия импульсными электромагнитными полями и др.

© РГУТИС

Задание 3. На основании информации о трендах в поведении гостей заполните таблицу

Таблица. Тренды на здоровье и благополучие в современный период развития индустрии гостеприимства

№ п/п	Название тренда / программы оздоровления	Основные характеристики тренда	Что делать отелям
1.	«Тюленинг», или Bed Rotting		
2.	Сонный туризм		
3.	Цифровой детокс		
4.	Биохакинг		

Исходные данные:

Последовательность следующих стадий (от 1 до 8) *разработки нового продукта* выглядит так:

1. Генерация идей и гипотез.
2. Скрининг идей, то есть отбор жизнеспособных вариантов идей.
3. Разработка концепции нового продукта и его тестирование / проверка.
4. *Разработка стратегии маркетинга.*
5. Бизнес-анализ возможностей производства и сбыта.
6. Разработка продукта.
7. Маркетинговое тестирование (пробный маркетинг).
8. Запуск (коммерциализация) нового продукта.

Формирование гостиничного продукта будет зависеть от разных факторов.

Задание 4. На основании различий понятий «разработка гостиничного продукта» и «формирование гостиничного продукта» заполните таблицу. На основе реального гостиничного продукта или услуги опишите процесс создания и формирования продукта / услуги.

Таблица. Различия понятий «разработка гостиничного продукта» и «формирование гостиничного продукта»

Разработка гостиничного продукта	Формирование гостиничного продукта

Практическое занятие 3

Вид практического занятия: Case-study
Тема и содержание занятия: **Роль маркетинга впечатлений в разработке гостинично-ресторанного продукта**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- анализа современного состояния и перспективы развития гостиничного рынка;
- оценка требований потребителей гостиничного продукта,
- теоретические основы разработки и реализации гостиничного продукта.

© РГУТИС

Кейс 1. идей будущего в гостиничной индустрии
Вопросы для обсуждения:
1. Спрогнозируйте варианты использования представленных идей и попробуйте развить любую из новых технологий.
2. Предложите альтернативу (возможности) для внедрения в России

Кейс 2. «Отель NullStern («Ноль звезд»)»
Вопросы для обсуждения:
3. Проанализируйте отзывы гостей средства размещения
4. Предложите альтернативу для внедрения в России необычных средств размещения

1 контрольная точка
Практическое занятие 4

Вид практического занятия: отчетное практическое занятие Защита *1 контрольной точки*
Тема и содержание занятия: ***Современные технологии формирования гостиничного продукта»***
Краткое содержание (цель) занятия
Обсуждение аналитических отчетов по 1 практическому занятию и выводы по кейсам к 3 практическому занятию.

формирование практических навыков:
- анализа современного состояния и перспективы развития гостиничного рынка;
- оценка требований потребителей гостиничного продукта,
- теоретические основы разработки и реализации гостиничного продукта.
Требование к содержанию:
– аналитических отчетов (включает отчеты по 1 практическому занятию и выводы по кейсам к 3 практическому занятию)

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: обсуждение конкретных ситуаций
Тема занятия: «***Разработка и применение инноваций в практике мировых гостиничных комплексов. Внедрение инноваций при формировании гостинично-ресторанного продукта»***

Краткое содержание (цель) занятия
- формирование практических навыков:
- методики изучения гостиничного рынка, направления и перспективы его развития на федеральном, региональном и муниципальном уровнях
Контрольные задания:
Студентам следует проанализировать проекты туристско-рекреационных кластеров на сайте Ростуризма и составить обзор презентаций и выявить наиболее привлекательные, с точки зрения потребителя и обосновать свою точку зрения

© РГУТИС

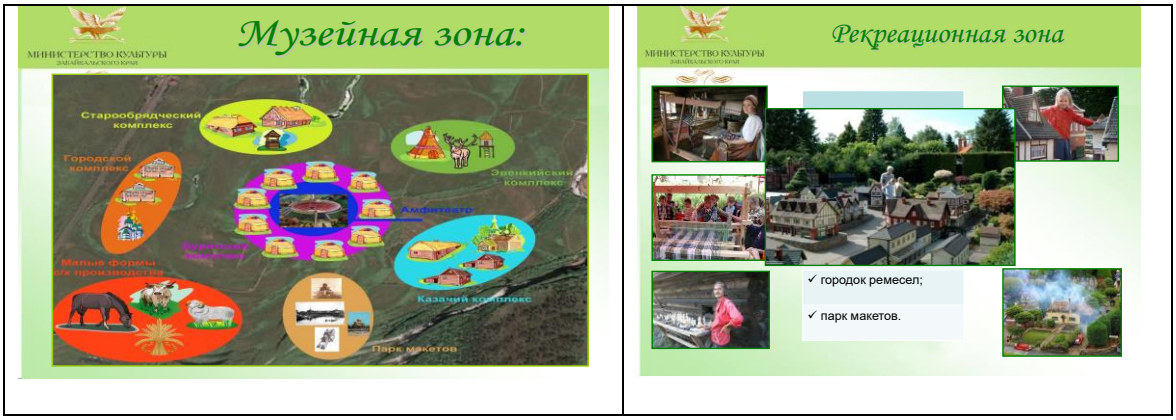


Рис. Примеры разработки концепций тематических гостинично-ресторанных комплексов

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: обсуждение проектных предложений

Тема занятия: «Обсуждение проектных предложений **и нормативно-правовых основ в проектировании гостинично-ресторанного комплекса»**

Студентам необходимо проанализировать нормативно-правовые основы гостиничной деятельности и классификация гостиниц и других средств размещения и подготовить аналитический отчет в виде таблицы. Категорию гостиницы выбирается согласовано с проектируемым гостиничным комплексом

- ПП РФ 1951
- Стандарт СТО-56171713-007-2015 «Услуги средств размещения. Требования экологической безопасности и методы оценки», разработанный в рамках системы добровольной экологической сертификации;
- ГОСТ Р 56184-2014 (Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам)

	Тип средства размещения	Требования
1	Курортная гостиница \ отель 3*	
2	Гостиница категории 2* с количеством номеров до 50	
3	Гостиница категории 2* с количеством номеров более 50	
4	Домов отдыха, пансионатов 2*	
5	Гостиница категории 3* с количеством номеров до 50	
6	Гостиница категории 3* с количеством номеров более 50	
7	Апартотелей 4*	
8	Гостиница категории 4* с количеством номеров до 50	
9	Гостиница категории 4* с количеством номеров более 50	
10	Гостиница категории 5* находящаяся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия	
11	Гостиница категории 5* с количеством номеров до 50	

© РГУТИС

12	Гостиница категории 5* с количеством номеров более 50	
13.	Гостиница категории 4* находящаяся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия	
14.	Апартотелей 5*	
15.	Гостиница 1*, хостелы	

2 контрольная точка
Практическое занятие 7

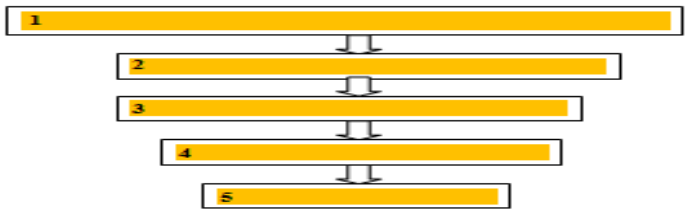
Вид практического занятия: ***защита 2 контрольной точки – тестирование (45 минут)***

Тема и содержание занятия: ***«Основы разработки гостиничного продукта»***
Краткое содержание (цель) занятия

1. Заполните правильно модель «Гостиничный продукт»

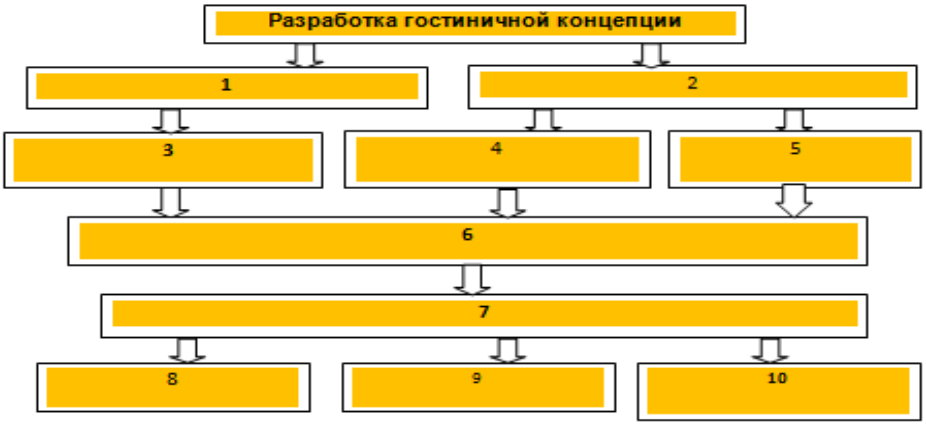


2. Заполните модель «Этапы разработки гостиничного продукта»



3. Заполните модель «***Разработка гостиничной концепции»***

© РГУТИС



Практическое занятие 8

Вид практического занятия: деловая игра, подготовка предпроектных предложений группового проекта

Тема и содержание занятия: «**Анализ гостиничного рынка для проектируемой гостиницы»**

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- применения инновационных методов выявления потребностей потребителя;
- основы маркетинговых исследований и конкурентного анализа в гостиничной индустрии

Предварительная подготовка студентов:

Студентам задается ситуация, которая возникла на этапе проектирования гостиницы при реконструкции или при строительстве новой гостиницы.

По сценарию «исполнители», будущие управляющие отелем, должны представить предложения по созданию концепции отеля.

Владельцами гостиницы являются «учредители», которые хотят с наименьшими затратами создать отель. Для принятия той или иной концепции приглашаются «эксперты», которые должны оценить предложения на соответствие нормативным, экологическим и др. требованиям.

Для проведения игры студенты делятся на группы:

«исполнители»;

«эксперты»;

«учредители»

При проведении окончательной презентации проекта «исполнителями», «учредители» должны произвести оценку, проделанной работе.

Студентам следует проанализировать сайты Росстата и Минэкономразвития (раздел статистика въезда иностранных граждан в РФ по субъектам РФ 2010-2016 г. и статистика по гражданам РФ размещенным в КСР), администрации и департаменты по туризму субъектов РФ, источники из списка рекомендованной литературы и подготовить отчет состояния гостиничного рынка региона по примерному план-исследование привлекательности региона: наличие туристских (ресурсов исторические,

© РГУТИС

природные, антропогенные, объекты делового туризма (MICE)), анализ туристских потоков: динамика (за 2-3года), регионы (откуда прибытие) и пр.

- исследование гостиничного рынка: уровень комфортности -количество средств размещений (1*-5*), количество классифицированных средств размещения, особенности конкурентов («+» и «–») и пр.,
- исследование потребителей по различным критериям: по целям посещения, по географическому признаку и др.

Туристские ресурсы (исторических, природных, объектов делового туризма (MICE)) и развития видов туризма представить в виде таблиц. В результате анализа сделать вывод: наличие приведенных в таблице туристских ресурсов позволяет развивать следующие виды туризма:

- экологический – *дать характеристику;*
- ……*и т.д.*

Информацию о туристских потоках представить таблице и диаграммах.

Характеристику месторасположения (локации) предполагаемого участка для гостиничного предприятия: расположение по отношению к транспортным, деловым, туристским центрам и т.д.;

Мастер-класс по анализу гостиничного рынка. Студентам предоставляется коммерческая информация по маркетинговым исследованиям бизнес-планам компаний.

Таблица Характеристика рынка гостиничных услуг.

наименование показателя	единицы измерения	величина показателя		темп рост
		базовый год	отчетный год	
1. Емкость рынка	млн. руб.			
2. Рыночная доля исследуемой гостиницы	%			
3. Количество гостиничных предприятий на исследуемом рынке, всего	ед.			
в т.ч. 5* и 5+*				
4*				
3*				
2* и 1*				
Неаттестованных				
4. Общее количество мест в гостиничных предприятиях на исследуемом рынке, всего	ед.			
в т.ч. в 5* и 5+*				
в 4*				
в 3*				
в 2* и 1*				
в неаттестованных гостиничных предприятиях				
5. Общее количество номеров, всего	ед.			
в т.ч. в 5* и 5+*				
в 4*				
в 3*				

© РГУТИС

в 2* и 1*				
в неаттестованных гостиничных предприятиях				
6. Уровень загрузки гостиничных предприятий	%			
в т.ч. 4-5*				
3*				
1-2*				
неаттестованных гостиничных предприятий				

Практическое занятие 9

Практическая подготовка.

Тема 1.5. Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности и классификация гостиниц и других средств размещения в проектировании гостинично-ресторанного продукта.

Форма проведения занятия: выполнение индивидуального задания.

Цель практической подготовки: 1. Закрепление теоретических знаний нормативно-правовых основ гостиничной деятельности и классификации гостиниц и других средств размещения в проектировании гостинично-ресторанного продукта *(в помещениях и/или на объектах).* 2. Развитие профессиональных навыков обучающихся, связанных с умением применять знания, полученные на основе анализа нормативно-правовой документации относительно гостиничных и ресторанных объектов.

Практические навыки: Навыки проектирования гостиниц с учётом нормативно-правовых показателей, изложенных в основных документах, регламентирующих деятельность гостиниц и предприятий общественного питания.

Задание 1. Заполните таблицу «Чек-лист» на загородные отели, которая помещена после исходных данных задания, опираясь на последнюю редакцию «Положения о классификации гостиниц», вписав в графу 4 *«имеется»*, в графу 5 *«1»* или другую «цифру»*.

Исходные данные и постановка задачи.

Распространённые / Топ-ошибки при проектировании гостиниц (это важно!):

- выбор для создания средства размещения участка ИЖС или жилого дома (так как оказывать гостиничные услуги по ОКВЭД 55.10 и классифицировать такое средство размещения запрещено);
- размещение номеров в цокольном этаже гостиницы (это прямая угроза жизни и здоровью гостей);
- проектирование номерного фонда без окон (эвакуация гостей при пожаре затруднена, освещение не соответствует санитарным правилам размещения гостей);
- формирование площади номера и санузла «на обум» (то есть так, как хочется, не принимая во внимание требования проектирования таких помещений): для хостелов площадь номера, из расчёта 4 кв.м на 1 двухъярусную кровать, не более 6 кроватей в номере (итого: 24 кв.м);
- при проектировании гостиницы сделан неверный план разводки электроэнергии (отсутствие розеток возле кроватей, светильника над зеркалом в ванне, розетки над столом, выключатели света у изголовья кровати; зарядки, планшеты);

© РГУТИС

- оснащение гостиницы бытовой мебелью и сантехникой из «Лемана Про» (бывший «Леруа Мерлен»), IKEA: мебель бытового пользования быстро выходит из строя, имеются достойные поставщики российской профессиональной гостиничной мебели);

- установка пластиковых душевых кабин (так как такая кабина служит, как правило, не больше 6 месяцев);

- наличие в отеле общего входа, как для гостей, так и для персонала в гостиницах 3, 4,5* (нужны отдельный от служебного входа, 3-5*; воздушно-тепловая завеса, 4-5*; при входах в гостиницы следует предусматривать конструкции для защиты от атмосферных осадков);

- отсутствие телефона (*связь с персоналом из номера*: допускается наличие кнопки вызова обслуживающего персонала; требование не является обязательным для: гостиниц с кол-вом номеров 15 и менее; загородных отелей категории 1-2*; *телефонная внутренняя связь:* без выхода за пределы средств размещения: 100% номеров – 1*; *телефонная внутренняя связь:* без выхода за пределы средств размещения: 100% номеров – 2-5*; в хостелах, курортных и загородных отелях допускается кнопка вызова персонала; телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле), телефонная связь внутренняя и городская – 2-5*);

- отсутствие бизнес-инфраструктуры в гостиницах 4-5* (*конференц-зал с оборудованием, необходимым для проведения презентаций: системы отображения информации и управления, звуковая аппаратура для гостиниц 4-5**, требование не является обязательным для: гостиниц с кол-вом номеров 50 и менее; для гостиниц-памятников, курортных отелей, апарт-отелей, комплексов апартаментов, мотелей, хостелов; *бизнес-центр:* электронные средства связи, копировальная техника, помещение для переговоров, компьютеры; требование не является обязательным для: гостиниц с кол-вом номеров 15 и менее; для хостелов);

- отсутствие спорт-инфраструктуры: спортивно-оздоровительного центра в гостиницах 4-5* (тренажёрный зал или зал для фитнеса; требование не является обязательным для: гостиниц категории 4* с кол-вом номеров 15 и менее; для гостиниц-памятников, комплексов апартаментов, хостелов);

- отсутствие предприятия питания: бар / лобби-бар (4-5*); предприятия питания любого типа (1-3*); банкетный зал/ы (4-5*);

- перебои в водоснабжении: круглосуточное горячее, холодное (1-5*);

- отсутствие питьевой воды в номерах в гостиницах (бесплатно, по одной бутылке ёмкостью 0,5 л на каждого гостя; ежедневная комплектация при использовании, 4-5*; бутилированная питьевая вода в номере или питьевая вода в кулере в коридоре / бесплатно, 1-3*);

- отсутствие профильного образования у руководителя гостиницы (наличие высшего образования по направлениям «Туризм» / «Гостиничное дело» или переподготовка по указанным направлениям по программе дополнительного образования, то есть диплом о профессиональной переподготовке) для руководителей высшего звена управления гостиницы – директор, управляющий, генеральный менеджер).

Таблица. Чек-лист на загородные отели «ЧЕТЫРЕ ЗВЕЗДЫ» (менее 50 номеров)*

Подсчет количества требований	Номер требований	Требование приложения к Положению о классификации гостиниц	Фактическое выполнение (при необходимости приводятся соответствующ	Выводы (1-требование выполнено, 0-требование не выполнено)

© РГУТИС

			ие пояснения)	
1	2	3	4	5
I. Здание и прилегающая к нему территория				
	1	Внешнее освещение здания и прилегающей территории в темное время суток:	-	-
	1.2	освещение центрального входа, наружное освещение подходов к зданию	имеется	1
	2	Парковка у (или вблизи) центрального входа для остановки автотранспорта		
	3	Вывеска:	-	-
	3.1	вывеска с информацией, предусмотренной требованиями нормативных правовых актов		
	3.2	освещаемая или светящаяся с названием гостиницы		
	3.3	при наличии отдельного входа предприятие питания-вывеска с его названием		
	4	Вход для гостей:	-	-
	4.1	отдельный от служебного входа		
	4.2	воздушно-тепловая завеса (требование не распространяется на гостиницы, расположенные в регионах, относящихся к южной климатической зоне РФ)		
II. Техническое оборудование и оснащение				
	5	Аварийное освещение и энергоснабжение:	-	-
	5.1	аккумуляторный источник электропитания в аварийном режиме для световых указателей (знаков безопасности), исправные аккумуляторные фонари у дежурного персонала		
	5.2	стационарный генератор, обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов		
	6	Водоснабжение:	-	-
	6.1	круглосуточное горячее, холодное		
	6.2	горячее от резервной системы горячего водоснабжения на время аварии, профилактических работ		
	6.3	бутилированная питьевая вода в номере (бесплатно, по одной бутылке емкостью 0,5 л на каждого гостя, ежедневная комплектация при использовании)		
	7	Система отопления, обеспечивающая допустимую температуру воздуха в номерах гостиницы		
	8	Кондиционирование воздуха в номерах и общественных помещениях при среднесуточной температуре (за последние 5 дней) наружного воздуха не ниже 8 градусов по Цельсию		
	9	Вентиляция:	-	-
	9.1	система вентиляции (естественная и (или) принудительная), обеспечивающая циркуляцию воздуха и исключающая проникновение посторонних запахов в жилые помещения		
	9.2	система принудительной вентиляции, обеспечивающая циркуляцию воздуха, исключающую проникновение посторонних		

© РГУТИС

		запахов в общественные помещения		
	12	Круглосуточная работа лифта (при наличии)		
	13	Наличие телефона:	-	-
	13.1	связь с персоналом из номера		
	13.3	телефонная внутренняя связь (без выхода за пределы средства размещения) (100% номеров)		
	13.4	телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле), телефонная связь внутренняя и городская		
	III. Номерной фонд			
	15	Одноместные (двухместные) номера, не менее:	-	-
	16	Многокомнатные номера		
	17	Номера "высшей категории" - не менее 5% общего количества номеров		
	18	Площадь номера, за исключением номеров категорий "джуниор сюит" и "студия" (без учета площади санузла, лоджии и балкона), не менее:	-	-
	18.1	одноместного:	-	-
		12 кв.м.		
	18.2	двухместного:	-	-
		15 кв.м.		
	20	Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ):	-	-
		не менее 3,0 кв.м.		
	22	Возможность индивидуальной регулировки температуры (зимой для системы отопления, летом для системы охлаждения (кондиционирования)		
IV. Санитарные объекты общего пользования				
	23	Туалет:	-	-
		вблизи общественных помещений		
	23.2	оборудование:	-	-
		туалетные кабины, умывальник с горячей и холодной водой (смеситель), зеркало, мыло (диспенсер с жидким мылом), туалетная бумага		
		бумажные полотенца (или электрополотенца)		
		крючки для одежды, корзина для мусора		
V. Общественные помещения				
	25	Общественные помещения с мебелью и другим оборудованием, соответствующим функциональному назначению помещения		
	27	Служба приема и размещения: (при наличии нескольких корпусов на одной территории допускается единая служба приема и размещения)		
		с подачей напитков и музыкальным вещанием		
	30	Сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей в службе приема и размещения (требование не является обязательным при наличии мини-сейфа в каждом номере)		
	32	Вешалки в холле и в общественных помещениях		
	35	Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры)		
	37	Ковровое покрытие (ковры) в коридорах (требования не является обязательным)		

© РГУТИС

	38	Служебные помещения для персонала: столовая или помещения для приема пищи, санузлы, раздевалки, помещения для отдыха, подсобные помещения		
VI. Помещения для предоставления услуг питания				
	39	Предприятия питания:	-	-
		ресторан		
		бар (лобби-бар) (требования не является обязательным)		
VII. Услуги				
	40	Служба приема - круглосуточный прием		
	41	Вручение корреспонденции поступившей гостям		
	43	Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно:	-	-
		по просьбе		
	44	Утренняя побудка (по просьбе)		
	45	Ежедневная уборка гостиничного номера		
	46	Ежедневная заправка постелей		
	48	Смена постельного белья:	-	-
		1 раз в 2 дня		
	49	Смена использованных полотенец:	-	-
		ежедневно		
	50	Стирка:	-	-
		исполнение в течение суток (требования не является обязательным)		
	51	Глажение:	-	-
		исполнение в течение 1 часа		
		предоставление утюга, гладильной доски, гладильная комната		
	52	Услуги досуга:	--	-
		Химчистка: (допускается предоставление услуг по договору со специализированным предприятием)		
		услуги тренажерного зала или зала для фитнеса		
	53	Иные услуги:	-	-
		услуги доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
		мелкий ремонт одежды		
		автомат для чистки обуви (требования не является обязательным)		
		хранение багажа		
		организация встреч и проводов, включая транспортную доставку гостей и багажа		
		вызов такси		
		бронирование и (или) продажа билетов на различные виды транспорта (в т.ч. с помощью интернет-ресурсов)		
		бронирование и (или) продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия (в т.ч. с помощью интернет-ресурсов)		
	54	Туристские услуги:	-	-
		туристская информация в службе приема и размещения (в холле гостиницы)		
		экскурсии, гиды и гиды-переводчики		
	55	Медицинские услуги:		

© РГУТИС

		вызов скорой помощи, пользование аптечкой		
VIII. Помещения для предоставления услуг питания				
	56	Обслуживание:	-	-
		возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (2-разовое, 3-разовое питание)		
		завтрак "шведский стол" (7.00-10.00) (время завтрака может быть изменено по усмотрению гостиницы, но продолжительность завтрака - не менее 3 часов)		
	57	Обслуживание в номере:	-	-
		круглосуточно		
IX. Технологии обслуживания, внешний вид персонала				
	58	Наличие письменных стандартов для персонала, фиксирующих функциональные обязанности и установленные правила работы		
	59	Форменная одежда персонала, служебные значки		
		Итого выполнено требований		

3 контрольная точка

Вид практического занятия: ***3 контрольная точка - подготовка и обсуждение презентаций***
Тема занятия: ***Основы разработки гостиничного продукта***
формирование практических навыков:
- формирования конкурентоспособного гостиничного продукта с учетом требований потребителей
- предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя

Контрольные вопросы:

1. Особенности и виды гостиничных продуктов
2. Роль маркетинга впечатлений в разработке гостинично-ресторанного продукта
3. Виды инноваций в гостиничной индустрии
4. Анализ факторов, влияющих на развитие внутреннего и въездного туризма
5. Сравнительный анализ гостиниц и других средств размещения (провести анализ отзывов, сайтов, инфраструктуры туристско-гостиничных комплексов любого региона РФ)

Практическое занятие 10

Вид практического занятия: обсуждение конкретных ситуаций
Тема занятия: ***Инвестиционная деятельность в гостиничной отрасли. Программы целевого развития туризма в РФ, на региональном уровне и финансирование проектов туристско-рекреационных кластеров***

Краткое содержание (цель) занятия: **Обсуждение конкретной ситуации. Совещание о развитии внутреннего туризма**

© РГУТИС

Вопросы для обсуждения: Проанализировать проекты на сайте Туризм.рф, подготовить в виде краткого эссе и представить в виде презентации:

1. Охарактеризуйте роль государства в развитие туризма
2. Роль Федеральной целевой программы развития внутреннего и въездного турима в развитии гостиничного отрасли

4 контрольная точка
Практическое занятие 11

Вид практического занятия: защита проекта по 4 контрольной точке
Тема занятия: п**роведение конкурса по «Проектные предложения концепции ГК»**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- методами проектирования гостиничного продукта и работы в команде;
- предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя

Все проекты должны быть оценены внутри рабочих групп по примерным критериям, представленным в таблице.

Таблица Определение преимуществ и недостатков концепции проекта гостиницы

Наименование					Итого
1.Месторасположение (локация)					
2. Объекты притяжения туристов					
3. Конкурентное преимущество					
4. Оригинальная концепция					
5. Цены на землю					
6. и другое					

Для комплексного формирования общекультурных и профессиональных компетенций необходимо учитывать опыт западных школ по гостиничному бизнесу и на занятиях у студентов должны вырабатываться такие важные качества для гостеприимства как доброжелательность, гостеприимство, деловой стиль, а также практический навык работы в команде. Для этого к итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета мах 25 % за каждый критерий.

Семестр 6

Раздел 2. Общие требования, предъявляемые к проектированию гостинично-ресторанных комплексов

Практическое занятие 1

Вид практического занятия: работа в малых группах, подготовка группового проекта
Тема занятия: «**Определение концепции проектируемой гостиницы»**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:

© РГУТИС

- разработки гостинично-ресторанного продукта в соответствии с требованиями потребителя;
- маркетинговых исследований и конкурентного анализа в гостиничной индустрии;
- разработки концепции гостинично-ресторанного продукта;
- анализа современного состояния и перспективы развития рынка гостиничных услуг региона;
- разработки и реализации гостиничного продукта;

Предварительная подготовка студентов:
Студентам следует проанализировать методические рекомендации к самостоятельной работе, современные тенденции в разработке концепций ГК и источники из списка рекомендованной литературы и оформить препроектные предложения по гостиничной концепции.
- аналоги зарубежных и российских гостиничных предприятий;
- примеры из таблицы классификации гостиничных концепций.

При разработке классической концепции необходимо учитывать типологию средств размещения.

Гостиницы подразделяются на различные типы с учетом: месторасположения, целевого назначения, конструктивных особенностей, технологического оснащения; ассортимента услуг, как сформированы, взаимосвязаны и оформлены функциональные системы и услуги гостиницы (номерной фонд, ресторанный комплекс, бизнес-центр, конгресс-центр, различные средства отдыха и др.)
Основываясь на методических рекомендациях, исследованиях туристских ресурсов и гостиничного рынка региона, современных тенденциях и инновационных технологий подготовить предложения по концепции проекта гостинично-ресторанного комплекса. В отчет включить:
- обоснование месторасположения (локацию) по отношению к транспортным центрам, деловым центрам, туристским объектам;
- характеристику (вместимость, ассортимент услуг, типологию ГК и пр.);
- портрет потребителя;
- описание конкурентных преимуществ.

Практическое занятие 2-3

Вид практического занятия: работа в малых группах, подготовка группового проекта
Тема занятия: **«Определение концепции проектируемой гостиницы»**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- разработки гостинично-ресторанного продукта в соответствии с требованиями потребителя;
- маркетинговых исследований и конкурентного анализа в гостиничной индустрии;
- разработки концепции гостинично-ресторанного продукта;
- анализа современного состояния и перспективы развития рынка гостиничных услуг региона;
- разработки и реализации гостиничного продукта;

Предварительная подготовка студентов:
Студентам следует проанализировать

© РГУТИС

Кейс 1. Уникальные отели России

Задание по кейсу для созданных групп по проекту (2-3 человека)

1. Определите преимущества и риски (недостатки) представленных гостиничных концепций - оформить в виде таблицы

Преимущества	Недостатки
…	
…	

2. Сделать презентацию – краткую справку (в формате ворд) характеристики служб отеля (фото тематических зон, театрализации), ассортимента услуг (услуга+ фото) в представленных гостиничных комплексах
3. Сформулировать особенности стандартов обслуживания по каждой концепции

Кейс 2. Инновации в гостиничных концепциях: анимационные услуги
Вопросы:

1. Сделайте оценку преимуществ и недостатков всех инновационных предложений
Представьте в виде таблицы:

Преимуществ	Недостатки

2. Сформулируйте требования к функциям анимационной службы по разработке новых гостиничных продуктов

1контрольная точка
Практическое занятие 4

Вид практического занятия: ***защита 1 контрольной точки*** – Отчет предпроектных предложений
Тема занятия: «***Обоснование целесообразности установки инженерно-технического оборудования и/или нормативные требования***»
Краткое содержание (цель) занятия
-формирование практических навыков:
- разработки гостинично-ресторанного продукта в соответствии с требованиями потребителя;
- маркетинговых исследований и конкурентного анализа в гостиничной индустрии;
- разработки концепции гостинично-ресторанного продукта;
- анализа современного состояния и перспективы развития рынка гостиничных услуг региона;
Требования к структуре и содержанию презентации:

© РГУТИС

1. Обоснование целесообразности установки инженерно-технического оборудования и/или нормативные требования
- требования системы классификации, ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, рекомендации;
2. Анализ различных поставщиков инженерно-технического оборудования:
- технические характеристики, особенности эксплуатации;
- стоимость (если указана на сайтах поставщиков)

разработки и реализации гостиничного продукта.

Темы на 1 студента

1. Противопожарный водопровод
2. Виды и конструкции воздушных фильтров системы вентиляции и мультизональные VRV-системы
3. Система канализации и очистка воды прачечных
4. Система очистка воды бассейнов
5. Устройств воздушно-тепловых завес
6. Современные системы кондиционирования воздуха в гостинице
7. Централизованная система пылеудаления
8. Система вентиляции и кондиционирования воздуха ресторана
9. Мини-бары
10. Система аварийного электроснабжения гостиниц
11. Оборудование противопожарной системы
12. Оборудование противопожарного водопровода
13. Оборудование комплексной безопасности гостиниц
14. Система видеонаблюдения гостиниц
15. Погрузо-разгрузочное оборудование гостиницы
16. Оборудование службы приема и размещения гостиницы
17. Оборудование для освещения гостиницы
18. Подбор текстильных материалов и постельного белья для гостиниц
19. Озеленение гостиниц
20. Декоративное оформление гостиниц

Практическое занятие 5-6

Вид практического занятия: мастер-класс, работа в малых группах над проектом
Тема и содержание занятия: «**Предпроектные работы. Основные понятия объемно-планировочного решения здания ГК. Требования к проектированию и планировке территории застройки»**
Краткое содержание (цель) занятия
-формирование практических навыков:
- оценки соответствия требованиям системы классификаций гостиниц и других средств размещения;
- функционального зонирования территории гостиничных комплексов;

Предварительная подготовка студентов:
Студентам следует проанализировать методические рекомендации к самостоятельной работе, нормативную документацию из списка рекомендованной литературы и подготовить варианты планировочных решений генплана участка
Генеральный план - это горизонтальная проекция вида сверху всего участка, который отведен под гостиничное предприятие. Генеральный план разрабатывается в масштабе

© РГУТИС

1:500 или 1:1000 для того, чтобы правильно расположить все необходимые здания и сооружения, относящиеся к предприятию, проходы, проезды и участки озеленения здания, сооружения, оборудование.

При проектировании гостиничной территории выделяют следующие зоны:

– основное здание гостиницы, включающее номера общественные (вестибюль, холлы, гостиные, коридоры, лестницы, предприятия питания и др.), административные, служебные, технические, складские, бытовые, подсобные помещения;

– отдельно стоящие здания конгресс-центра, выставочных павильонов и др.;

– отдельно стоящие коттеджи, дачные домики для клиентов;

– сооружения для развлечения и занятий спортом на открытом воздухе (плавательный бассейн, спортивные и детские площадки и др.);

– садово-парковые и ландшафтные зоны;

– общественные и служебные подъездные пути;

– автостоянки и гаражи;

– хозяйственные зоны, очистные и другие сооружения;

При планировке территории необходимо предусмотреть отдельные общие и служебные входы в гостиницу, отдельный вход в ресторан. В составе участка должны быть предусмотрены:

- открытая площадка для кратковременной стоянки у главного входа из расчета одновременного размещения не менее 5 автомобилей;

- площадки для временной парковки автомобилей и автобусов;

- охраняемая автостоянка иди гаражи. Число мест на автостоянках в зависимости от категории гостиницы принимается не менее указанных в таблице 1 (в % от количества номеров);

- площадь участка для стоянки одного автомобиля на автостоянках следует принимать не более 22,5 м2, при примыкании автостоянок к проезжей части улицы и проездов— не более 18,0 м2. Максимальное количество одновременно паркуемых автомобилей должно составлять 20 —25 % числа мест в гостинице.

- индивидуальные стоянки для инвалидов (не менее 3-х машино-мест), максимально приближенные к входу в здание, и специальные устройства (пандусы, подъемники), обеспечивающие доступность для инвалидов общественных зон зданий и территории гостиницы.

Мастер-класс: «**Основы функционального зонирования и разработка архитектурно-планировочного решения гостиничного предприятия»**

*Краткое содержание (цель) занятия: н*а мастер-классе демонстрируется коммерческая информация по ар архитектурно-планировочного решения гостиничного предприятия»

формирование практических навыков:

- оценки соответствия требованиям системы классификаций гостиниц и других средств размещения;
- организации работы функциональных служб гостиниц и других средств размещения;
- использования технических регламентов, санитарных норм и правил;
- функционального зонирования гостиницы;

Все гостиничные предприятия состоят из функциональных групп (блоков) помещений:

- жилой части – номерной фонд
- общественной части (чаще всего занимает 1-й этаж) состоит из помещений: приемно-вестибюльной группы, предприятий питания, помещений, связанных с предоставлением

© РГУТИС

различных услуг, административных помещений, подсобных и хозяйственных помещений.

Для определения размеров здания гостиницы разрабатывают:
- размеры и план типовых номеров;
- планировочную структуру жилого этажа
- размеры и планы общественных и вспомогательных помещений, коридора, лифта и лестниц (согласно нормативным требованиям)
- схемы объемно-планировочных решений жилой части

При разработке используют нормы:
- СВОД ПРАВИЛ СП 00.13330.2020 ЗДАНИЯ ГОСТИНИЦ ПРАВИЛА ПРОЕКТИРОВАНИЯ

В отчет включить:
- генплан, выполненный с помощью коллажа и зонирование территории ГК.

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: участие в обсуждении кейсов
формирование практических навыков:
- организации работы функциональных служб гостиниц;
- использования технических регламентов, санитарных норм и правил;
- оценки соответствия проектных предложений ГК требованиям системы классификаций гостиниц и других средств размещения.

Кейс 4. Номер будущего
Вопросы для обсуждения:

1. Какие инновации оснащения номера на ваш взгляд являются оптимальными, а какие сомнительными для внедрения.
   Продолжительность – 6 часов

Кейс 5. Гостиничные концепции для поколения Y и Z
Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте поколения Yи Z в целом
2. Составьте кратко концепцию гостиницы для поколения Yи Z

Практическое занятие 8-9

Вид практического занятия мастер-класс, обсуждение проектных предложений
Тема и содержание занятия: «**Техническое задание на проектирование. Технико-экономическое обоснование проекта гостинично-ресторанного комплекса**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- расчета и обоснование ТЭО

Предварительная подготовка студентов:
Студентам следует проанализировать методические рекомендации к самостоятельной работе, нормативную документацию из списка рекомендованной литературы и

© РГУТИС

подготовить расчет и обоснование ТЭО, основанного на нормативных требованиях к номерам, холлу и пр. помещениям:
- ПП РФ 1952
- СВОД ПРАВИЛ СП 00.13330.2020 ЗДАНИЯ ГОСТИНИЦ ПРАВИЛА ПРОЕКТИРОВАНИЯ

Содержание мастер-класса

При проведении мастер-класса используется коммерческая информация: технические задания на оснащение гостиницы и ресторана, бизнес- планы гостиниц, расчеты оснащения номерного фонда и ресторана, готовые технические проекты гостиниц. После просмотра документации проводится консультирование студентов по использованию тех или иных практических приемов в завершении работы надрасчетом и обоснование ТЭО.
Для ТЭП определяется:
- общая площадь гостиницы: сумма площадей номерного фонда, вспомогательной и общественных помещений

2 контрольная точка
Практическое занятие 10

Вид практического занятия – Защита 2 контрольной точки отчет***«Современное технологическое оборудование гостиниц»*** и ***«Предпроектные предложения по ТЭП проектируемого ГК»***обсуждение презентаций
формирование практических навыков:
- планирования потребности департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах;
- применения технологий энергосбережения для различных гостиничных технологий;
- организации работы функциональных служб гостиниц;
- использования технических регламентов, санитарных норм и правил;
- оценки соответствия проектных предложений ГК требованиям системы классификаций гостиниц и других средств размещения.

Основные требования к структуре и содержанию презентации ***«Современное технологическое оборудование гостиниц»:***

1.Обоснование целесообразности установки инженерно-технического оборудования и/или нормативные требования
- требования системы классификации, ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, рекомендации, техника безопасности;
2. Анализ различных поставщиков инженерно-технического оборудования:
- технические характеристики, особенности эксплуатации,
- стоимость (если указана на сайтах поставщиков) «Современное технологическое оборудование гостиниц»:
1. - уборочное;
2. – кухонное;
3. - прачечное;
4. - СПА;
5. - фитнесс;
6. - конференц-залов;
7. - детских мини-клубов;
8. - спортивных площадок, футбольных полей и пр.
9. – пляжей

© РГУТИС

10. -водных видов спорта

Требование к содержанию отчета ***«Предпроектные предложения по ТЭП проектируемого ГК»:***
объемно-планировочные решения типового этажа:
- план типовых номеров различной категории
- план типового этажа (схема)
- план общественных помещений (схема)
- расчет общей площади здания гостиницы и ТЭП– представить в таблице
- оснащение номерного фонда (техническое задание или технических стандартов оснащения номеров с таблицами и фото)
- визуализация интерьеров жилой и общественной части гостиницы с помощью метода коллажа
-стилистические решения, визуализация интерьеров с помощью метода коллажа, лаунж-зоны, интерактивной зоны (если планируется - создание исторического фона, с использованием реконструированных или стилизованных предметов) и др.:

Практическое занятие 11-12

Вид практического занятия: проводится в форме обсуждения кейса, мастер-класс
Тема и содержание занятия: **Принципы проектирования гостинично-ресторанного комплекса. Требования к проектированию жилой и общественной части гостиницы**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- организации работы функциональных служб гостиниц;
- использования технических регламентов, санитарных норм и правил;
- оценки соответствия проектируемого ГК требованиям системы классификаций гостиниц и других средств размещения.

Студентам следует проанализировать методические рекомендации к самостоятельной работе, нормативную документацию из списка рекомендованной литературы, профессиональные сайты гостиничного бизнеса и подготовить свои предложения по данной ситуации

Кейс 6. Практика взаимодействия проектных организаций и собственников гостиничного бизнеса

Вопросы для обсуждения подготовить в виде краткого эссе и представить в виде презентации:

1. Охарактеризуйте основные нормативные источники проектирования гостиничного предприятия и требований к размерам помещений жилой и общественной части.
2. Современные состояние и тенденции процесса вхождения гостиницы в сеть.
3. Примеры технических стандартов известных гостиничных сетей
4. Основные требования к зданию гостиницы и номерному фонду, согласно системе классификации объектов туристской индустрии.

Содержание мастер-класса

© РГУТИС

При проведении мастер-класса используется коммерческая информация: технические задания на оснащение гостиницы и ресторана, бизнес- планы гостиниц, расчеты оснащения номерного фонда и ресторана, готовые технические проекты гостиниц. После просмотра документации проводится консультирование студентов по использованию тех или иных практических приемов в завершении работы над техническими стандартами.

Практическое занятие 13-14

Вид практического занятия: тренинг, работа в малых группах
Тема занятия: ***«Особенности архитектурно-планировочных решений при проектировании гостинично-ресторанных комплексов»***

Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- технологией разработки стандартов организации;
- визуализации интерьера;
- формирования сводных карт отделки, карты подбора мебели, спецификация на двери и фурнитуру, электрооборудования и пр.

Технические стандарты гостиницы – это описание требований к общим проектным решениям, техническому состоянию здания, дизайну, расположению и отделке внутренних помещений - предназначенных как для гостей, так и для производственных и административных целей, функционированию и эксплуатации систем жизнеобеспечения, связи, лифтов и эскалаторов и к материальной базе гостиницы – оборудованию, мебели, инвентарю и т.п.

В разработку технических стандартов проектируемой гостиницы должно входить:
- разработка стиля художественного оформления интерьера: определение цветовой гаммы и набора отделочных материалов, подготовка графических и цвето-фактурных вариантов художественного решения, окончательные, карта подбора мебели, спецификация на двери и фурнитуру;
- подбор оборудования, отделочных материалов и аксессуаров, светильников, живописи и других интерьеров помещения;
- разработка стандартов оснащения номеров гостиницы - описание стандартов оснащения сопровождается фотоизображениями, проектными эскизами

Таблица 5 Перечень оборудования и материалов по оснащению номера

© РГУТИС

	Наименование оборудования и материалов, изготовитель	**Размер (мм)**	**Единица измерения**	**Количество**	**Цена сумма руб. 2006 г.)**
1.	<>		шт.	**1**	11290
2.			шт.	**1**	500
3.			шт.	**1**	4750
4.			шт.	**1**	7295
5.			шт.	**2**	9710
6.					
....					
39	**Полотенца, в том числе банное**	*2-комплект 50*70,50*100, 70*140*	омпл.	**2**	986
	Итого оснащение однокомнатных номеров				**109670,25**

Пример для гостиниц 3*. В интерьере преобладают теплые и спокойные тона, прочная мебель из шпонированного МДФ с элементами из массива бука, выполнена по эскизам итальянских дизайнеров.

Практическое занятие 15

Вид практического занятия: Тренинг, Case-study, Мастер-класс
Тема занятия: **«Техническое задание на проектирование. Технико-экономическое обоснование проекта гостинично-ресторанного комплекса».**

Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- использование нормативных документов;
- сравнительный анализ преимуществ и недостатков партнеров – поставщиков оборудования;

В техническое задание включить:
- требования ГОСТ (для бассейнов, пляжей, детского оборудования и пр.);
- план зонирования, дизайнерские и стилевые решения общественных зон, расстановка оборудования и т.п.;
- планы производственных помещений с оборудованием и мебелью;
- характеристики технологического оснащения – сводные карты и сравнительный анализ поставщиков оборудования;
- стандарты обслуживания.

3 контрольная точка
Практическое занятие 16

Вид практического занятия – письменный опрос
Тема занятия: «***Основные подходы к разработке гостиничного продукта / гостиничной концепции»***
формирование практических навыков:
- разработки гостинично-ресторанного продукта в соответствии с требованиями потребителя;
- маркетинговых исследований и конкурентного анализа в гостиничной индустрии;
- разработки концепции гостинично-ресторанного продукта;

© РГУТИС

- анализа современного состояния и перспективы развития рынка гостиничных услуг региона;

Вопросы письменного опроса:

1. Понятие гостиничный продукт, составляющие гостиничного продукта
2. Основные понятия инвестиционной деятельности: инвестор, заказчик, подрядчик и пр.
3. Этапы разработки гостиничного продукта. Этапы разработки гостиничной концепции
4. Маркетинговые исследования по разработке гостиничной концепции
5. Модель концепции тематической гостиницы или основанной на принципах театрализации
6. Общая характеристика и перечень нормативно-технической документация проектирования, строительства и оснащения гостиниц и основной перечень организаций, контролирующих работу гостиницы
7. Сегментация потребителей гостиничного рынка, по различным критериям
8. Основные гостиничные концепции. Понятие интерьер и экстерьер, стили интерьеров
9. Концепция эко-гостиницы. Основные требования экологических стандартов к гостиничным предприятиям
10. Общие требования, предъявляемые к проектированию зданий и территорий гостиничных предприятий
11. Характеристика инженерно-технического оборудования гостиничного предприятия

Обсуждение результатов работы

Концепции гостиниц

Задание 2. Проанализируйте Интернет, создайте таблицу, куда необходимо вписать название концепции отеля и реальную гостиницу, которая подходит под неё. Анализ необходимо осуществить на основе отечественного опыта.

PS. Можно вписывать название концепции, если, на Ваш взгляд, её нет в этой таблице!

№ п/п	Название концепции гостиницы	Название отеля (Россия)
1.	Концепция апарт-отеля	
2.	Концепция бизнес-гостиницы	
3.	Концепция туристской гостиницы	
4.	Концепция транзитной гостиницы	
5.	Концепция конгрессной гостиницы	
6.	Концепция курортной гостиницы	
7.	Концепция мини-гостиницы	
8.	Концепция 4*и 3*гостиницы	
9.	Концепция бюджетного отеля	
10.	Концепция бутик-отеля	
11.	Концепция отеля при казино	
12.	Концепция необычного отеля	
13.	Концепция СПА-отеля	
14.	Концепция пляжного отеля	
15.	Концепция экологической гостиницы (например, в заполярных регионах в связи с развитием Арктической зоны РФ)	

© РГУТИС

№ п/п	Название концепции гостиницы	Название отеля (Россия)
16.	Концепция загородного отеля (например, с практикой проведения торжеств в российских гостиницах, так как экономический кризис и падение курса рубля не позволяют многим молодожёнам проводить свою свадьбу за границей; все больше пар решают провести свадьбу в ресторанах отелей с бронированием на послебанкетное время номеров для молодожёнов и гостей)	
17.	Концепция загородного отеля для проживания гостей с домашними питомцами	
18.	Концепция отеля с философией культурного наследия в формате «Гостиница при музеях, культурных и исторических памятниках» (например, концепция отеля под брендом музея: например, в России похожая концепция существует у гостиницы при «Эрмитаже»; это единственный в мире отель под брендом музея; номера располагаются не в самом Эрмитаже, но они являются его продолжением; посетители будто живут в самом музее, и из 126 номеров нет двух одинаковых)	
19.	Концепция отеля для любителей астрологических изысканий	
20.	Концепция отеля с философией постулата «гарантия абсолютной чистоты и гигиеничности» (например, в гостиничной индустрии нашло своё отражение и движение феминизма и поэтому в мире появились отели, в которых есть этажи, предназначенные только для женщин)	
21.	Концепция гостиницы с философией любви к советской эпохе	
22.	Концепция гостиницы с философией возрождения патриотизма, духовно-нравственных ценностей (например, концепция отеля под брендом музея патриотической направленности)	
23.	Концепция гостиницы для любителей автомобилей (например, концепция отеля под брендом завода, выпускающего автомобили)	
24.	Проект гостиничного комплекса с использованием исторической реконструкции (с разработкой аутентичных гостиничных продуктов)	
25.	Концепция отеля для любителей спорта и здорового образа жизни	

Практическое занятие 17

Вид проведения занятия – мастер-класс
Тема занятия: ***Проектирование материально-технического оснащения гостинично-ресторанного комплекса***
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- использование нормативных документов;

© РГУТИС

- сравнительный анализ преимуществ и недостатков партнеров – поставщиков оборудования;

В техническое задание включить:
- требования ГОСТ (для бассейнов, пляжей, детского оборудования и пр.);
- план зонирования, дизайнерские и стилевые решения общественных зон, расстановка оборудования и т.п.;
- планы производственных помещений с оборудованием и мебелью;
- характеристики технологического оснащения – сводные карты и сравнительный анализ поставщиков оборудования;
- стандарты обслуживания.

: «***Технологии подбора инженерно-технического оборудования»***

В техническое задание включить:
- требования и технические условия к оборудованию
- планы производственных помещений с оборудованием и мебелью;
- характеристики технологического оснащения – сводные карты и сравнительный анализ поставщиков оборудования;
- стандарты обслуживания.

4 контрольная точка
Практическое занятие 18

Вид практического занятия: защита группового проекта
*Тема и содержание занятия: «**Техническое задание на проектирование оснащения ГК»***
Краткое содержание (цель) занятия формирование практических навыков:
- формирования технического задания на проектирование гостиницы

Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- технологией разработки стандартов организации;
- визуализации интерьера;
- формирования сводных карт отделки, карты подбора мебели, спецификация на двери и фурнитуру, электрооборудования и пр.

Технические стандарты гостиницы – это описание требований к общим проектным решениям, техническому состоянию здания, дизайну, расположению и отделке внутренних помещений - предназначенных как для гостей, так и для производственных и административных целей, функционированию и эксплуатации систем жизнеобеспечения, связи, лифтов и эскалаторов и к материальной базе гостиницы – оборудованию, мебели, инвентарю и т.п.

В разработку технических стандартов проектируемой гостиницы должно входить:
- разработка стиля художественного оформления интерьера: определение цветовой гаммы и набора отделочных материалов, подготовка графических и цвето-фактурных вариантов художественного решения, окончательные, карта подбора мебели, спецификация на двери и фурнитуру;
- подбор оборудования, отделочных материалов и аксессуаров, светильников, живописи и других интерьеров помещения;
- разработка стандартов оснащения номеров гостиницы - описание стандартов оснащения сопровождается фотоизображениями, проектными эскизами.

© РГУТИС

Пример для гостиниц 3*. В интерьере преобладают теплые и спокойные тона, прочная мебель из шпонированного МДФ с элементами из массива бука, выполнена по эскизам итальянских дизайнеров.

Таблица Затраты на оснащение номера площадью 24 м2

Текстиль	31 504
Мебель	67 250
Освещение и декор	12 300
Сантехника и аксессуары	40 787
Отделочные материалы	58 430
Номер под ключ	210 271

Пример для загородных отелей (табл.7) , где важна атмосфера натуральности и единения с природой. Вся мебель изготовлена из 100% массива сосны, покрытие - натуральный воск.

Таблица Затраты на оснащение номера площадью 24 м2

Наименование	Стоимость
Текстиль	8 604
Мебель	101 765
Освещение и декор	5 420
Сантехника и аксессуары	46 295
Отделочные материалы	75 490
Итого номер под ключ	237 574

Отчет предпроектных предложений по оснащению ГК должен содержать сводные карты по оснащению номерного фонда и общественных помещений

Семестр 7

Раздел 3. Проектирование мероприятий к «Start-up» гостинично-ресторанного комплекса

Практическое занятие 1-2

Вид практического занятия: работа в малых группах, подготовка группового проекта
Тема занятия: «***Разработка основы корпоративной культуры и фирменного стиля гостинично-ресторанного комплекса***
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

До начала разработки организационной структуры должны быть сформированы миссия, корпоративная политика, стандарты сервиса и выполнения технологических операций, утверждены должностные инструкции, положения об отделах, штатное расписание гостиницы. Некоторые из названных документов (штатное расписание, должностные инструкции, стандарты сервиса и др.) разрабатываются еще на стадии предпроектных работ, в бизнес-плане, детально составленные правила внутреннего

© РГУТИС

трудового распорядка, включающие описание смен работы, минимизируют издержки на персонал, формируют деловую атмосферу, способствуют лучшей мотивации персонала.

Фирменный стиль - совокупность словесных, графических, цветовых, типографских, дизайнерских акустических, видео и др. постоянных элементов (констант), обеспечивающих визуальное и смысловое единство всей исходящей информации, ее внутреннего и внешнего оформления.

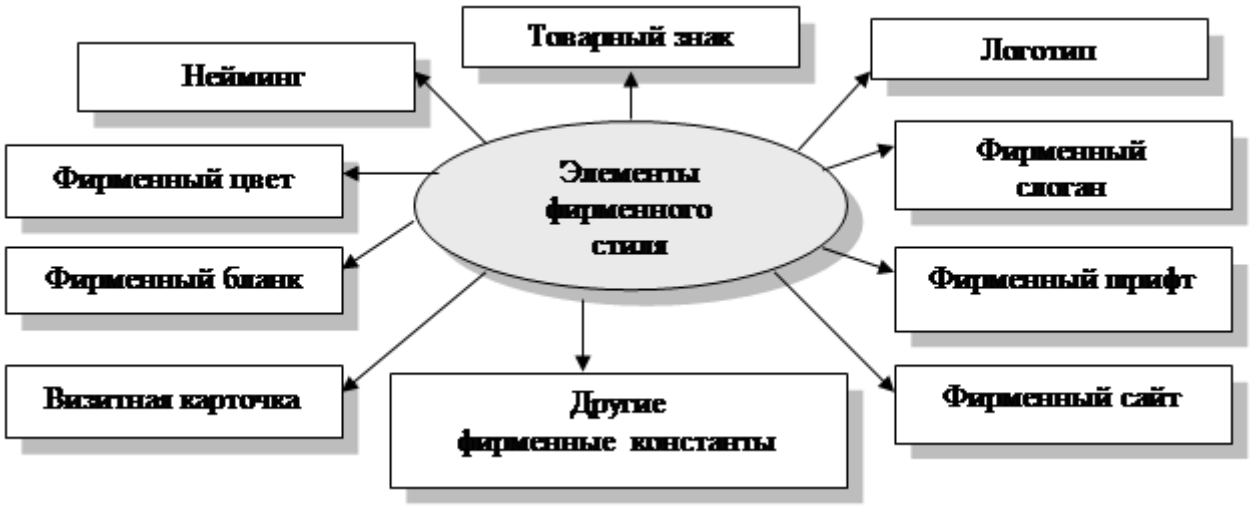


Рис. 17. Схема разработки фирменного стиля

Для разработки комплекта фирменного блока, одежды, аксессуаров и других элементов фирменного стиля, описания обоснования по выбору цвета, символа, дизайна, нейминга, слоганов, бренда и айдентики и прочих решений можно использовать ресурсы Интернета (например, можно использовать данный ресурс: *Глэмпинг-бизнес: методическое пособие по созданию и развитию объектов отдыха повышенной комфортности на природных территориях с использованием некапитальных сооружений. – Татарстан, 2021. – 244 с.* – Режим доступа: https://files-ice-k2.asi.ru/iblock/daa/daa5f33238ea3d35611ff60538aa02ac/Glamping.pdf; стр. 153-163; 217-221) и представить информацию в виде таблицы с кратким обоснованием выбранного решения.



Рис. Блок визуальной «фирменной» символики, всевозможных сочетаний логотипа, набора фирменных шрифтов и самой необходимой текстовой информации

© РГУТИС

Практическое занятие 3

Вид практического занятия: работа над проектом в малых группах
*Тема занятия «**Организационное проектирование гостиничного предприятия»***

Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- проектирования организационной структуры гостиничного предприятия
Предварительная подготовка студентов:
Студентам следует проанализировать методические рекомендации к самостоятельной работе, нормативную документацию из списка рекомендованной литературы и подготовить проектные решения по следующему плану:
- организационная система управления: схема управления и процесса принятия решений;
- характеристика основных гостиничных служб;
- анализ автоматизированных систем управления (АСУ) гостиничным предприятием;
- рассмотреть варианты организации функциональных процессов с помощью аутсорсинговых компаний.
- разработка предпроектных предложений по штатному расписанию.
Для расчета количества необходимого персонала можно использовать (в таблице 1) среднестатистические показатели по количеству персонала из расчета на один номер.

Таблица 1 Показатели количества персонала на один номер

Категория гостиницы	**Показатель «человек на 1 номер»**
Апарт-отель	0.3
Мини-гостиница	0.6
Бизнес-гостиница	0.8
Туристская гостиница	0.6
Транзитная гостиница	0.5
Курортная гостиница	1.4
Конгресс – гостиница	0.9

В результате обсуждений внутри рабочих групп принимается окончательный вариант проектирования организационной структуры гостиничного предприятия

1 контрольная точка
Практическое занятие 4

Вид практического занятия: отчет по проекту организационной структуры
*Тема занятия: «**Организационное проектирование ГК»***
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- проектирования организационной структуры гостиничного предприятия
В отчет включить:
- схему организационной структуры
- организационная система управления: схема управления и процесса принятия решений;

© РГУТИС

- характеристика основных гостиничных служб;
- анализ автоматизированных систем управления (АСУ) ГК, сравнительный анализ с выявлением преимуществ;
- предложения функциональных процессов с помощью аутсорсинговых компаний.

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: мастер-класс, работа в малых группах, подготовка группового проекта
Тема и содержание занятия: «***Проектирование предприятий питания ГК»***

Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- использование нормативных документов;
- сравнительный анализ преимуществ и недостатков партнеров – поставщиков оборудования;

В техническое задание включить:
- требования системы классификации;
- план зонирования, дизайнерские и стилевые решения общественных зон, расстановка оборудования и т.п.;
- планы производственных помещений с оборудованием и мебелью;
- характеристики технологического оснащения – сводные карты и сравнительный анализ поставщиков оборудования;
- стандарты обслуживания.

Площадь ресторана рассчитывается следующим образом: на одно место — 1,8 м2.

Потребности в площади в расчете на одно посадочное место приблизительно составляют:

Таблица 14. Средний расчет площади на 1 посадочное место в ресторане

2*	1,3 м2
3*	1,5 м2
4*	1,7 м2
5*	2,0 м2

Различают пять основных групп помещений предприятия питания:

- складская группа (предназначена для кратковременного хранения сырья и продуктов с соответствующими режимами хранения);
- производственная группа (предназначена для переработки продуктов, сырья, полуфабрикатов и выпуска готовой продукции); в ее состав входят основные (заготовочные и доготовочные) цехи, специализированные (кондитерские, кулинарные) и вспомогательные (моечные);
- торговая группа (предназначена для реализации готовой продукции и организации ее потребления) — торговые залы, вестибюль с гардеробом и санузлами;
- административно-бытовая группа (администрация, гардеробы и комнаты персонала, душевые, санузлы);
- техническая группа (предназначена для обслуживания всех групп помещений) — вентиляционные камеры, тепловые пункты, электрощитовые.

Все группы помещений связаны между собой.

© РГУТИС

Взаимное расположение структурных элементов здания формирует объѐмно-планировочные схемы: – центрическую; – продольную; – поперечную; – угловую.

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: мастер-класс, работа в малых группах, подготовка группового проекта
Тема и содержание занятия: «**Проектирование помещений для оказания дополнительных услуг: СПА центра, конференц-зала, детского клуба, пляжного обслуживания Разработка технических стандартов, технических заданий проектируемой гостиницы и визуализация интерьера»**

Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- использование нормативных документов;
- сравнительный анализ преимуществ и недостатков партнеров – поставщиков оборудования;

В техническое задание включить:
- требования ГОСТ (для бассейнов, пляжей, детского оборудования и пр.);
- план зонирования, дизайнерские и стилевые решения общественных зон, расстановка оборудования и т.п.;
- планы производственных помещений с оборудованием и мебелью;
- характеристики технологического оснащения – сводные карты и сравнительный анализ поставщиков оборудования;
- стандарты обслуживания.

2 контрольная точка
Практическое занятие 7

Вид практического занятия: Отчет. Обсуждение предпроектных предложений
Тема и содержание занятия: ***Проектирование предприятия питания гостинично-ресторанного комплекса Проектирование служб гостинично-ресторанngо комплекса для оказания дополнительных услуг***
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- использование нормативных документов;
- сравнительный анализ преимуществ и недостатков партнеров – поставщиков оборудования;

В отчет по проектированию включить:
- требования системы классификации;
- инновационные программы обслуживания с ценовыми предложениями
- план зонирования, дизайнерские и стилевые решения общественных зон, расстановка оборудования и т.п.;
- планы производственных помещений с оборудованием и мебелью;
- характеристики инновационного технологического оснащения – сводные карты и сравнительный анализ поставщиков оборудования;
- стандарты обслуживания.

Площадь ресторана рассчитывается следующим образом: на одно место — 1,8 м2.

© РГУТИС

Потребности в площади в расчете на одно посадочное место приблизительно составляют:
Таблица - Средний расчет площади на 1 посадочное место в ресторане

2*	1,3 м2
3*	1,5 м2
4*	1,7 м2
5*	2,0 м2

Различают пять основных групп помещений предприятия питания:
- складская группа (предназначена для кратковременного хранения сырья и продуктов с соответствующими режимами хранения);
- производственная группа (предназначена для переработки продуктов, сырья, полуфабрикатов и выпуска готовой продукции); в ее состав входят основные (заготовочные и доготовочные) цехи, специализированные (кондитерские, кулинарные) и вспомогательные (моечные);
- торговая группа (предназначена для реализации готовой продукции и организации ее потребления) — торговые залы, вестибюль с гардеробом и санузлами;
- административно-бытовая группа (администрация, гардеробы и комнаты персонала, душевые, санузлы);
- техническая группа (предназначена для обслуживания всех групп помещений) — вентиляционные камеры, тепловые пункты, электрощитовые.
Все группы помещений связаны между собой.
Взаимное расположение структурных элементов здания формирует объѐмно-планировочные схемы: – центрическую; – продольную; – поперечную; – угловую.

Практическое занятие 8

Вид практического занятия: Работа над проектом в малых группах
Тема и содержание занятия: Проектирование организационной структуры «**Разработка штатного расписания и ФОТ»**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:

Кейс 6. Разработка штатного расписания и ФОТ (фонда оплаты труда)
Принципы планирования работы горничных:
- гибкий график работы исходя из суммарного количества рабочих часов за квартал;
- смена не более 8 рабочих часов плюс 1 час обед и два выходных в неделю;
- количество убираемых номеров не более 16;
- обычно начало смены в 7:00 и окончание 16:00, при большом вечернем отъезде и утреннем заезде смену можно перенести на вечер;
- из-за круглосуточной работы гостиницы смены горничных планируются по прогнозируемой загрузке. Поэтому выходные предоставляются не на конец рабочей недели, а в соответствии с планом загрузки и по согласованию с сотрудником;
- норма времени, затраченного на уборку номера:
− стандартный номер или студия — 30 мин;
− номер “люкс” (стандартный номер × 1,5) — 45 мин;
− апартаменты (стандартный номер × 2) — 60 мин.

© РГУТИС

В выходные дни традиционно загрузка бывает меньше, поэтому достаточно только одной горничной в смене. Учитывая необходимость предоставления отпусков сотрудникам, в службе уборки номерного фонда планируется 4 человека.

Служба портье

- работает круглосуточно по 1 человеку в смену с графиком работы 2 дня, 2 ночи и 4 выходных. Для этого достаточно 4 сотрудников. Во время отпуска одного из сотрудников смены меняются на 1 сутки, 2 выходных.

Служба охраны работает 1 сутки и 3 суток выходные. В 3 сменах один из двух — старший смены, и в одной смене — начальник смены.

Планирование количества сотрудников ресторанной службы также зависит от загрузки гостиницы и популярности ресторана. Гибкий график работы строится исходя из суммарного количества рабочих часов за месяц (квартал). Поэтому для регулярной работы ресторана на 50 мест необходимо 12 столиков.

Ресторан будет работать без закрытия на перерыв, предоставляя: Завтрак с 7:00 до 11:00 (шведский стол), обед (бизнес-ланч) с 12:00 до 15:00 и далее работать как вечерний ресторан до 24:00.

В утреннюю смену с 7 до 15:00 исходя из средней загрузки гостиницы 50–75% планируем 2 официанта.

В вечернюю смену с 12:00 до 24:00 — 2 официанта, 1 бармен, 1 менеджер ресторана.

Работа осуществляется в две смены: в утреннюю смену — 2 чел. с графиком работы 5 дней в неделю и 2 выходных, поэтому добавляем еще 1 единицу на подмены во время выходных и отпусков; в вечернюю — 4 чел. с графиком работы по 12 часов, два дня через два; менеджер работает 5 дней в неделю; всего 8 человек в день.

Повара работают по схеме, аналогичной работе официантов. Только в утреннюю смену необходим 1 повар на смену 11 часов, с графиком работы 2 дня и 2 выходных, в вечернюю — 2 повара с аналогичным графиком работы и шеф-повар.

С помощью кейса 4 сделать расчет ФОТ в месяц и в год, предварительно рассчитав количество всего персонала гостиницы и среднего заработка по отрасли.

Использовать: Примеры 1 и 2 и Приложение 2, 3, 4

Пример 1- Штатное расписание персонала + ФОТ гостиницы «X»

Должность	число	Оклад, руб. тыс. руб.	годовой ФОТ, тыс. руб.
Директор гостиницы	1	80	960
Заместитель директора	1	50	600
Главный бухгалтер	1	50	600
Бухгалтер	1	30	360
Администратор СПиР	4	30	1440
Охрана	4	25	1200
Горничные	4	23	1104
∑	16		6.264.000

Пример 2 Штатное расписание персонала службы номерного фонда + ФОТ + графики гостиницы «Y»

© РГУТИС

Служба номерного фонда	Тарифная ставка	Фонд оплаты труда	Количество единиц	В смену	Рабочее место	Часы работы	График работы
Руководитель службы	40000,00	40000,00	**1**	1	1	**9:00-**	5x2
Заместительруководителя	28000,00	28000,00	**1**	1	1	**9:00-**	5x2
Горничная	20 000,00	360000,00	**18**	9		**08:00-**	2x2
Ночнаягорничная	20000,00	32000,00	**2**	1		**20:00-**	2x2
Операторпрачечной	12000,00	72000,00	**6**	3		**08:00-**	2x2
Рабочий	10000,00	20000,00	**2**	1		**08:00-20:00**	2x2
ИТОГОпослужбе		**552 000,00**	**30**	**16**	**2**		

Практическое занятие 9-10

Вид практического занятия: проводится в форме: Работа над проектом в малых группах

*Тема и содержание занятия: «**Планирование доходов и расходов гостинично-ресторанного комплекса».* «*Расчет эффективности проекта гостиничного предприятия»*

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- обоснования инвестиционной привлекательности проекта

Для расчета необходимо использовать технико-экономического обоснования проекта (ТЭО) - показатели общей площади гостиницы, рассчитанных на практических занятиях (Таблица 1 - Пример предварительных технико-экономических показателей ТЭП). Для примера мы используем показатели для гостиницы на 150 мест - 4970,01 м2

Расчет эффективности (срока окупаемости) инвестиций

Удельный показатель стоимости строительства 1 кв.м общей площади- **71,35 тыс.руб.**
По примеру соответственно расходы на строительство составят:
4970,01 м2 * 71.35 тыс. руб. = **354. 610.000 руб.**
Расходы на оснащение в среднем 500.000 руб. на номер. Количество номеров 150*500.000 руб=75. 000.000 руб.
Итого инвестиции (затраты) на строительство и оснащение могут составить 354.610.000+75.000.000=**429. 610.000 руб.**

Расчет эффективности (срока окупаемости) инвестиций можно рассчитать по формуле:
Ток = И /П , где
И - инвестиции на строительство = 429.610.000 руб.
П - возможная чистая прибыль от реализации проекта, прогнозируемая на основе дохода и расчета прибыли
П= Сгд - Гэр , где
Сгд - стоимость годового дохода от гостиничных номеров и общественно-деловых пространств
Гэр - годовые эксплуатационные расходы
Быстров С.А в учебном пособии «Организация гостиничного дело» считает, что на образование прибыли гостиницы остается от 17 до 35%, а чистая прибыль, образующаяся после выплаты неизбежных платежей (налогов) и идущих отчислений на

© РГУТИС

образование резервного капитала комфортабельных отелей, может составлять от 6 до 13% от объема реализации гостиничных услуг.
Таким образом, можно рассчитать планируемую минимальную среднюю прибыль из расчета 10% дохода.

Расчет доходов:
Среднестатистическая доходность различных видов гостиничных услуг (в процентах к суммарному доходу от всех видов гостиничных услуг) выглядит для усредненной комфортабельной гостиницы следующим образом:
- доход от продажи номеров (услуги размещения) — 55% (с разбросом в минус и плюс до 5-8%);
- доход от предприятий питания — 25% (с разбросом в минус и плюс до 3-5%),
- дополнительный доход от продажи напитков в буфетах, барах, ночных клубах и т.д. — 10 % (с разбросом до 3 %);
- доход от реализации дополнительных услуг (кроме телефона) — 3% (разброс до 1%);
- доход от конференций, банкетов — 2% (разброс до 1%).

Пример расчета на 150 номеров:

150 (общее количество номеров)*3700 (средняя цена номера) *0,7 (загрузка 70 %)*365 дн. = **141 802 500 руб.** – доход в год

Если взять среднестатистические показатели доходности (см. Быстров С.А.), то 141 802 500 руб. составляет 55% от общего дохода по гостиницы, соответственно 100 % - **257 822 727 руб.**

Таким образом, прибыль по году может составить 15% от 257 822 727, т.е. П = **38 673 409** руб.
Окупаемость проекта Ток = И /П :

429 610.000 /38 673 409 = 11,1 года.

Структура расходов (издержек):
- заработная плата и связанные с ней выплаты (27-32%), поскольку гостиничное хозяйство требует большого количества обслуживающего персонала;
- эксплуатационные расходы на содержание номерного фонда — до 12-14% общего объема затрат гостиницы;
- затраты на организацию питания — 5-8%;
- затраты на организацию продажи напитков 1-3%;
- административные расходы — 3-4%;
- амортизационные отчисления — 3-4%;
- содержание и ремонт оборудования — 3-4%;
- маркетинговые исследования и реклама — 2-3%;
- энергоносители 34%
- оплата страховых взносов — 1-2%;
- всевозможные арендные платежи — 1-2%;
- гонорары специалистам по управлению — 2-3%.

Таким образом, планируемые расходы составляют: Гэр = Сгд- П, где
Сгд - стоимость годового дохода от гостиничных номеров и общественно-деловых пространств (в данном примере составляет 252 822 727 руб.)
П - возможная чистая прибыль от реализации проекта, прогнозируемая на основе дохода и расчета прибыли (в данном примере составляет 38 673 409 руб.)
© РГУТИС

252 822 727 - 38 673 409= **214 149 318 руб.**

Таким образом, можно запланировать ФОТ 30% от 214 149 318, что составляет 64 244 795 руб. в год

Контрольная точка 3
Практическое занятие 11

Вид практического занятия: проводится в форме: Обсуждение проектных предложений
*Тема и содержание занятия: «**Планирование доходов и расходов гостинично-ресторанного комплекса».** «**Расчет эффективности проекта гостиничного предприятия»***
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- обоснования инвестиционной привлекательности проекта
Обсуждение проектных предложений (см. практические занятия 9-10)

Практическое занятие 12 -13

Вид практического занятия: Работа над проектом в малых группах, Case-study
Тема и содержание занятия:
1) Разработка маркетинговой стратегии и инновационных программ обслуживания гостинично-ресторанного комплекса
2) Разработка мероприятий по продвижению гостинично-ресторанного комплекса,
3) «***Современные тенденции в продвижении гостиничных услуг»***
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- разработки программ обслуживания гостиничного предприятия в соответствии с требованиями потребителя;
- подготовки программы продвижения и различных ценовых специальных предложений, сформированных в зависимости от сезона, состава семьи, количества ночей, и т.п.;
- продвижение сайта гостиницы.

Кейс 7. Ситуация на рынке Онлайн-продажи отелей. Digital-калейдоскоп
Вопросы для обсуждения:

1. Приведите примеры инструментов Digital-маркетинга:

- контекстная реклама (с «размещением» отеля на картах специально для путешественников),
- e-mail маркетинг как грамотное использование уже имеющейся у отеля базы адресов бывших постояльцев,
- поисковое продвижение, ориентированное на конкретного клиента и создание четкого предложения.
2. Приведите примеры и методы SEO-оптимизации

Кейс 8. «Ситуация на рынке Онлайн-продажи отелей»
Вопросы для обсуждения:

© РГУТИС

1. Какие ОТА представлены на российском рынке. С какими конкретно ОТА будет работать открывающийся отель
2. Какую информацию актуально размещать на сайте гостиницы. Сделайте выводы на основании анализа проведенного совещания.
3. Эффективное использование ресурсов ОТА – составить предложения.
4. Какие перспективы связаны с ОТА

Заседание гостиничного клуба HIT его организаторы – компании IFK HotelManagement, HVS ExecutiveSearch и Frontdesk.ru – посвятили теме «Российский онлайн: как конвертировать?» Собравшиеся обсудили нынешнее положение и перспективы рынка гостиничных услуг в интернете, эффективность онлайн-продаж, возможности роста и развития в области электронной коммерции с учетом запросов, сомнений и опасений российского потребителя. Экспертами выступили директор по развитию бизнеса компании Oktogo.ru Федор Тарасюк, вице-президент по работе с поставщиками Ostrovok.ru Эндрю Пайнер и директор по продажам и маркетингу московских гостиниц Marriott Андрей Смирнов.

Кейс 9. Сезонные и тематические предложения: выстрел в «десятку»

Вопросы для обсуждения:

1. Проанализируйте уникальные специальные предложения, представленные в кейсе
2. Разработайте аналоги и предложите в своих проектах гостинично-ресторанных продуктов

Кейс 10. Маркетинговые инновации в гостиничной индустрии

Вопросы для обсуждения:

1. Приведите примеры каждой из представленных программ маркетинга

Практическое занятие 14

Вид практического занятия: Защита проекта в виде деловой игры
Тема и содержание занятия: «**Проведение конкурса проектов»**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- работы в команде проектной группы
- презентации проекта

Студентам следует проанализировать рекомендованную литературу, методические рекомендации к дисциплине и обосновать с помощью проведенного SWOT- анализа:
- маркетинговую стратегию;
- позиционирование гостинично-ресторанного комплекса
- инновационные программы обслуживания;
- инновационные программы продвижения гостинично-ресторанного комплекса
- гостиничную концепцию (результаты и предпроектные предложения по 1,2,3контрольным точкам).

© РГУТИС

Для окончательного принятия решения о финансировании проекта инвесторами приглашаются «эксперты», которые должны оценить предложения на соответствие нормативным, экологическим и др. требованиям (эксперты выбираются путем голосования). В результате тайного голосования проводится выбор победителя проекта гостиничного комплекса.

Для комплексного формирования общекультурных и профессиональных компетенций необходимо учитывать опыт западных школ по гостиничному бизнесу и на занятиях у студентов должны вырабатываться такие важные качества для гостеприимства как доброжелательность, гостеприимство, деловой стиль, а также практический навык работы в команде. Для этого к итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета мах 25 % за каждый критерий.

KPI - участия в проекте

	Критериоценки \ студент	**1**	**2**	**3**	**4**
1	**Умение аргументировано работать с возражениями «экспертов»**				
2	**Деловой стиль и корпоративная культура**				
3	**Коммуникабельность**				
4	**Умение работать в команде**				
	Итого				

Умение аргументировано работать с возражениями «экспертов»
25% - при защите проекта нашел обоснованные аргументы: нормативные источники, авторитетное исследование, автора и пр. в отстаивании своих позиций
15% - при защите проекта нашел обоснованные аргументы: только нормативные источники в отстаивании своих позиций
10% - высказал только свою точку зрения
«Деловой стиль»
- 25% - никогда не опаздывает. Внешний вид и манера поведения соответствует требованиям корпоративной культуры сферы гостеприимства.
- 15% - редко опаздывает, но компенсирует эффективной работой над проектом. Внешний вид и манера поведения соответствует требованиям корпоративной культуры.
- 10 % - участвовал в работе над проектом эпизодически. Пренебрегает требованиями корпоративной культуры.
«Коммуникабельность»:
– 25 % – положительно настроен. Не позволяет себе проявления лишних эмоций. Создает доброжелательную атмосферу. Приглашает к сотрудничеству, проявляет интерес к мнению окружающих, конструктивно решает вопросы и достигает взаимопонимания.
– 15 % – положительно настроен, доброжелателен, стремится к конструктивному решению вопросов.
– 10%- проявляет агрессию или подавленность. Негативно и пессимистично настроен. Обстановка вокруг него накаленная или чересчур холодная. Не стремится к конструктивному решению вопросов, либо отступает, либо нападает.

© РГУТИС

Работа в команде

– 25% – готов поддержать и помочь коллегам, ставит интересы команды выше своих личных интересов. Помогает коллегам и поддерживает их.

– 15% – корректен и доброжелателен по отношению к членам команды. Поддерживает хорошие рабочие отношения с членами команды.

– 10 % – преследует свои личные интересы вне зависимости от того, как его личные интересы соотносятся с интересами команды. Проводит четкое разделение между своей и чужой работой. Не заинтересован в общем результате, обращает внимание только на свой участок работы. Отказывается помогать другим членам команды, часто ставя под угрозу общий результат.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

а) основная литература:

1.Быстров С.А. Организация гостиничного дела - М.: ФОРУМ, 2024. – 432 с. - Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=436640

2.Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. /Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 320 с. – Режим доступа; https://znanium.ru/catalog/document?id=438190

3. Ключевская, И. С. Технология формирования и продвижения гостиничного продукта : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 346 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1225039. - ISBN 978-5-16-021761-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2230924

б) нормативные документы:

1. СВОД ПРАВИЛ СП 257. 1325800.2020 ЗДАНИЯ ГОСТИНИЦ ПРАВИЛА ПРОЕКТИРОВАНИЯ
2. Постановление от 18 ноября 2020 года № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями на 1 апреля 2021 года)»: https://docs.cntd.ru/document/566351106
3. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 N 1951 "Об утверждении Положения о классификации средств размещения": https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_495340/
4. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 N 1952 "Об утверждении Правил классификации средств размещения и Правил формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии": https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_495352/
5. WelcomeTimes. Все новости. Мнения. Конференции. Туризм. https://welcometimes.ru/
6. Всё об отелях, гостиницах. Еженедельный дайджест новостей сферы гостеприимства. Издание Hotelier.pro http://hotelier.pro/
7. ГОСТ Р 55699-2013 Национальный стандарт Российской Федерации. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями.

© РГУТИС

Общие требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.11.2013 N 1346-ст).
8. Стандарт СТО-56171713-007-2020 «Услуги средств размещения. Требования экологической безопасности и методы оценки», разработанный в рамках системы добровольной экологической сертификации
9. Градостроительный Кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 190-ФЗ (ред. от 19.12.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 2025) https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51040/
10. Федеральный закон «Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений»

8.2. Дополнительная литература.

1.Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие / Мазилкина Е.И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2025. – 207 с. – Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=456358
2.Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / С. С. Скобкин. — М.: ИНФРА-М, 2018. – 497 с. – Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=372104
3.Гостиничный менеджмент: Учебник / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: ИНФРА-М, 2024. – 326 с. Режим доступа: . https://znanium.ru/catalog/document?id=435954
4.Никольская, Е. Ю., Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, А. А. Попов. — Москва : КноРус, 2021. — 229 с. — ISBN 978-5-406-07963-8. — URL: https://book.ru/book/938842 . — Текст : электронный.
5.Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 496 с. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/927481 . – Режим доступа: по подписке.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система Book.ru: http://www.book.ru/
2. Научная электронная библиотека e-library: http://www.e-library.ru/
3. Электронно-библиотечная система http://znanium.com/
4. Независимый гостиничный альянс (НГА). Режим доступа: http://openhospitality.org/
5. 14 главных журналов и порталов про гостиничный бизнес для отельеров: https://www.travelline.ru/blog/14-glavnykh-zhurnalov-i-portalov-pro-gostinichnyy-biznes-dlya-otelerov/
6. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk»: https://www.frontdesk.ru/
7. HospitalityGuide: https://hospitalityguide.ru/
8. Газета. Ru. https://www.gazeta.ru/style/news/2023/05/19/20469116.shtml
9. ТУРвопрос. Справочник самостоятельного туриста. https://turvopros.com/news/poiskoviki-aviabiletov-skryvayut-rejsy-v-rossii/
10. STEPPE: новости. Режим доступа: https://the-steppe.com/puteshestviya/kto-vypolnyaet-samye-neobycinye-zaprosy-gostej-v-otele
11. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии. Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/

© РГУТИС

12. Экологический союз. Стандарты. Сертификация. https://ecounion.ru/sertifikacziya/reestr-standartov/
13. QA Hotel Service (Консалтинговая компания. Аудит и консалтинг проектов. Тренинги для отельеров): https://qa-hotelservice.ru/about/
14. Профессиональное издательство. Практический журнал «ПЭО» (Планово-экономический отдел»): https://www.profiz.ru/
15. Профессиональное издательство. Практический журнал «Справочник экономиста»: https://www.profiz.ru/

Нормативные документы.

16. Градостроительный Кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 190-ФЗ (ред. от 19.12.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.01.2023). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51040/
17. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 4 августа 2023 года)» / Консорциум Кодекс: электронный фонд правовых и нормативно-технических документов: https://docs.cntd.ru/document/9005388
18. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 N 1951 "Об утверждении Положения о классификации средств размещения": https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_495340/
19. Постановление от 18 ноября 2020 года № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями на 1 апреля 2021 года)»: https://docs.cntd.ru/document/566351106

Журналы

20. // Гостиничное дело: https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html#
21. // Современный отель: https://hotel.report/
22. // Пять звезд: https://5stars-mag.ru/thematic_release/
23. Гостиница и ресторан: бизнес и управление: https://mymagazines.ru/catalog/gostinichnyy_i_restorannyy_biznes/1203/
24. Отель под ключ. Режим доступа: https://consulting-bk.ru/?utm_source=yandex-direct&utm_medium=search&utm_campaign=otely&utm_term=%7B16%7D&yclid=17276480658724880383

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных «Российский институт стандартизации»): https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/
4. Министерство инвестиций, промышленности и науки Московской области (информационно-справочная система). Инновационные территориальные кластеры: https://mii.mosreg.ru/deyatelnost/tehnicheskoe-regulirovanie
5. Информационная справочная система «Справочно-правовая система “Консультант+”». http://www.consultant.ru
6. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы “Гарант”» (информационно-правовой портал «Гарант.ру»). http://www.garant.ru
7. Профессиональная справочная система / консорциум «Кодекс» и «Техэксперт»: https://kodeks.ru/

© РГУТИС

8. Информационно-справочная система «Кадровое дело»: https://1kadry-kdelo.ru/index.html
9. Информационно-справочная система Интернет-версии проекта HR-Portal: https://hr-portal.ru/TOOL?page=1
10. Данные исследований IQ Media (онлайн-издание НИУ ВШЭ «Медиа для людей»): http://ecsocman.hse.ru/docs/27572260/
11. База данных: Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства. https://ofd.nalog.ru/
12. База данных Института научной информации по общественным наукам РАН (ИНИОН), профессиональная база данных. Библиотека им. В.Г. Белинского. Путеводитель по поиску библиографической информации: http://book.uraic.ru/project/poisk_katalogi/inion.htm
13. База данных статей по философии Центра гуманитарных исследований – РГУТИС (профессиональная база данных). http://www.philosoph.me
14. База данных современных научных исследований в области философии Института философии РАН (профессиональная база данных). https://iphras.ru/
15. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ): информационно-справочная система. https://www.rsl.ru/ru/rkp/

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины «Формирование гостиничного продукта» предусматривает контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основной методики обучения была выбрана методика, включающая совокупность приёмов, с помощью которых происходит целенаправленно организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями и навыками.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Формирование гостиничного продукта»в предлагаемой методике обучения выступают лекционные (поточные лекции) и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

- лекции, проблемные лекции, лекция и видео-просмотр, лекция - мастер-класс;

Лекции. Теоретические занятия(лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций). Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

Проблемные лекции. Характеризуются постановкой перед студентами учебных проблем-заданий, которые они должны самостоятельно решить, получив, таким образом, новые

© РГУТИС

знания. В лекции сочетаются проблемные и информационные начала. Часть знаний обучающийся получает в виде готовых знаний, а часть добывает самостоятельно под руководством преподавателя. На этих лекциях процесс познания студентов приближается к поисковой, исследовательской деятельности.
Своеобразными разновидностями проблемных лекций являются лекция-Мозговая атака, лекция-дискуссия и лекция с разбором практических ситуаций.
*Лекция и видео-просмотр.*Чтение лекции-видео-просмотра сводится к связному, развернутому комментированию преподавателем подготовленных визуальных материалов, полностью раскрывающему тему данной лекции. Эти материалы должны обеспечивать систематизацию имеющихся у слушателей знаний, предъявление новой информации, задание проблемных ситуаций и возможные разрешения
*Лекция - мастер-класс*На этой лекции новое знание вводится через проблематичность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем и экспертом профессиональной области (мастером) приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.
Практическая подготовка предусматривает проведение выездных занятий в отели и предприятия общественного питания.

Практические занятия. Практические занятия по дисциплине «Формирование гостиничного продукта» проводятся с целью приобретения практических навыков в области экономики, основных подходов к экономической теории, формирования доходов, расходов и финансового результата, инвестирования средств в основной и оборотный капитал.

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде, в виде решения практических задач, презентаций и эссе. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде. Виды практических занятий:

1. *Обсуждение* - являет собой целенаправленный и упорядоченный обмен идеями, суждениями, мнениями в группе ради поиска истин по заранее сформулированным проблемным ситуациям.
2. *Разбор конкретных ситуаций* - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.
3. *Мастер-класс* – проводится экспертом в области гостиничного бизнеса.
4. *Case-study* - поисковая работа с конкретными решениями в предметной области, имевшими место в соответствующей области профессиональной деятельности.
5. *Отчетное практическое занятие* - объединяет, как правило, выступления нескольких докладчиков перед аудиторией, имеющей примерно равные с докладчиком опыт и знания. Задача– ознакомление (не обучение) студентов с новыми идеями, мнениями, разработками. В ходе занятия возможно обсуждение представленных аудитории сведений, активное участие в ходе занятия нескольких студентов.
6. *Работа в малых группах* – форма организации групповой работы.

© РГУТИС

7. *Обсуждение проектных предложений* - преподаватель предлагает тему для проекта, придает ей определенный характер по контактам, продолжительности проведения, количеству участников. Определяется тип проекта, проблема, цель и задачи проекта. Обязательно указывается учебный материал по предметам, который предполагается задействовать для решения указанной проблемы, а также каким образом результаты проекта будут оформлены, какую практическую/теоретическую значимость этот проект имеет и в какой области. Также необходимо разработать структуру своего проекта, наметить методы исследования, источники информации, сформулировать гипотезы решения проблемы.
8. *Обсуждение аналитического отчета* - это занятие, основным методом которого является оценка возможных изменений в исследуемой микро-, мезо- или макро-среде с учётом влияния действующих внешних факторов.
9. *Письменный опрос* – форма аудиторной проверки знаний.
10. *Работа над проектом в малых группах* – форма организации групповой работы.
11. *Защита проекта гостиничной концепции* - практическое занятие, в основе которого – комплексное применение методов исследования ресурсов и проектирования.
12. *Отчет по проекту организационной структуры* - практическое занятие, в основе которого – комплексное применение методов исследования кадровых ресурсов и проектирования.
13. - Самостоятельная работа обучающихся.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Разработка гостиничного продукта», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

– овладение фундаментальными знаниями;

– наработка профессиональных навыков;

– приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;

– развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Формирование гостиничного продукта» обеспечивает:

– закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;

– формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документаций;

– приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;

– развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины «Формирование гостиничного продукта».

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка эссе и докладов по кейсам,

© РГУТИС

- подготовка презентаций по проектной работе;
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике;
- подготовка расчетно-графического материала по заданной теме.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Формирование гостиничного продукта» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование Доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска компьютерный класс, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" доска учебная лаборатория по развитию устойчивого туризма в России, специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекционное оборудование, ноутбук, музыкальная аппаратура, мультимедийная доска, доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска

© РГУТИС