МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Рабочая программа дисциплины (модуля)

HOSPITALITY MANAGEMENT (ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ)

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Управление ресторанным и гостиничным бизнесом

Год набора на ОПОП
2025

Форма обучения
очная

Владивосток 2026

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Hospitality management (Гостиничный менеджмент)» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 12.08.2020г. №970) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Ден В.Г.

Утверждена на заседании кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса от 28.04.2026 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina__1575480626
Номер транзакции	0000000000F65653
Владелец	Гомилевская Г.А.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения учебной дисциплины является формирование у студентов комплекса базовых теоретических знаний в области управления предприятием индустрии гостеприимства и приобретение практических навыков, необходимых для введения бизнеса в современных условиях, с совершенствование устной и письменной речи на английском языке.

В процессе достижения цели решаются следующие задачи:

– формирования у студентов знаний в области организации и управления предприятием индустрии гостеприимства на иностранном языке;

– овладения студентом умений использования современных методик управления в рамках деятельности предприятий индустрии гостеприимства;

– формирования у студентов практических навыков разработки концепций предприятий индустрии гостеприимства, включая производственную и сбытовую деятельность на иностранном языке.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-2 : Способен организовать планирование и управление производственной и сбытовой деятельностью в предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса	ПКВ-2.2к : Организовывает производственную и сбытовую деятельность предприятия, в том числе с использованием современных программных продуктов	РД1	Знание	Методов и алгоритмов разработки полного цикла производственной программы, ресурсного обеспечения и контроля эффективности на предприятия гостеприимства на иностранном языке
			РД1	Умение	Изъясняться на иностранном языке при планировании производственной программы номерного фонда, ресторанной службы, трудовых ресурсов, а также формировании предложений для потребителей
			РД1	Навык	Использования профессиональных программных продуктов при планировании производственной и сбытовой деятельности на иностранном языке

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	Формирование ценностей	Целевые ориентиры
Формирование гражданской позиции и патриотизма		
Воспитание уважения к Конституции и законам Российской Федерации	Права и свободы человека	Осознание себя членом общества
Формирование духовно-нравственных ценностей		
Формирование ответственного отношения к труду	Созидательный труд	Активная жизненная позиция
Формирование научного мировоззрения и культуры мышления		
Развитие творческих способностей и умения решать нестандартные задачи	Созидательный труд	Креативное мышление
Формирование коммуникативных навыков и культуры общения		
Воспитание культуры диалога и уважения к мнению других людей	Единство народов России	Доброжелательность и открытость

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина въодит в часть плана, формируемую участниками образовательных отношений.

Особенность изучения теории и освоения практики проявляется в использовании современных технологий и иностранного языка.

Совершенствование знаний, умений, владений в области менеджмента, устной и письменной речи на английском языке направлено на комплексное развитие коммуникативной, информационной, социокультурной, профессиональной и общекультурной компетентности студентов.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче-ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес-тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.В	5	3	55	0	54	0	1	0	53	З

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1 семестр							
1	Introduction to Hospiltality industry	РД1, РД1	0	6	0	6	опрос, кейс
2	Hotel Business	РД1	0	10	0	8	опрос, кейс
3	Control in Hospitality	РД1	0	8	0	6	опрос, кейс
4	Planning in Hospitality	РД1, РД1	0	10	0	10	опрос, кейс
2 семестр							
5	MICE & Event Management	РД1, РД1	0	8	0	13	опрос, кейс
6	Human Resource Management in Hospitality	РД1	0	12	0	10	опрос, кейс
Итого по таблице			**0**	**54**	**0**	**53**	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

1 семестр

Тема 1 Introduction to Hospiltality industry.

Содержание темы: Characteristics of the hospitality industry, history of Hospitality industry, corporate philosophy, service as an important facet of the hospitality industry, ways to improve service.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: практические занятия: групповые и индивидуальные задания.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к опросу.

Тема 2 Hotel Business.

Содержание темы: Hotel ownership. Franchising. Types of hotels. Current Trends and Challenges. Typical Organisational Structure of a Hotel. Front Office Management. Housekeeping & Facilities Management. Food & Beverage (F&B) Management.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: практические занятия: групповые и индивидуальные задания.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к опросу.

Тема 3 Control in Hospitality.

Содержание темы: Definition of control. Types of control. Qualities of effective control system. Four-step control process. Financial controls.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: практические занятия: групповые и индивидуальные задания.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к опросу.

Тема 4 Planning in Hospitality.

Содержание темы: Goals of planning. Strategies of planning. Merits of the different types of planning.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: практические занятия: групповые и индивидуальные задания.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к опросу.

2 семестр

Тема 5 MICE & Event Management.

Содержание темы: Convention industry. Destinantion management companies. Meeting planning. Types of contractors. Venues for meetings, conventions, expositions. MICE Market & Sales. Event Logistics & Upselling. Definitions of a special event. Event planners. Classifications of special events. Skills and abilities for event management. Organizations and associations involved with the special event industry.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: практические занятия: групповые и индивидуальные задания.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к опросу.

Тема 6 Human Resource Management in Hospitality.

Содержание темы: Recruiting, Selection & Training.Motivation, Retention & KPIs. Barriers for effective interpersonal communication. Formal and informal communication. Communication flows and networks. Decision-making process. Raional decisions. Bounded rational decisions. Intuitive decisions. Leadership & Corporate Culture.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: практические занятия: групповые и индивидуальные задания.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к опросу.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы с выполнением аттестационных мероприятий, а также эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку осваиваемого материала, подготовку к практическим занятиям.

Для проведения занятий используются учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, тексты ГОСТов, учебные пособия и др., обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам дисциплины.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная

информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Гостиничное дело: английский язык в профессиональной сфере. Professional English in Hospitality Industry : учебное пособие / Д.А. Миронова, Н.А. Калашникова, И.А. Малыхина, Д.Х. Година. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 199 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2122974. - ISBN 978-5-16-019472-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2122974 (дата обращения: 31.05.2026)
2. Дементьева, А. Г. Стратегический менеджмент : учебник / А. Г. Дементьева, М. И. Соколова. — Москва : Магистр, 2026. — 512 с. - ISBN 978-5-16-021551-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2230294 (дата обращения: 31.05.2026)
3. Севостьянов, А. П. English in Hospitality Industry = Английский язык в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / А. П. Севостьянов. – 2-е изд., стер. – Москва : Директ-Медиа, 2025. – 468 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=713666 (дата обращения: 20.05.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-4819-9. – DOI 10.23681/713666. – Текст : электронный.

7.2 Дополнительная литература

1. Васильченко Ю. А., Вахабова А. А. Деловой иностранный язык : Учебные пособия [Электронный ресурс] : Волгоградский государственный аграрный университет , 2019 - 160 - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/139240
2. Иванова, О. Е. Организация предпринимательской деятельности : учебное пособие / О. Е. Иванова. — Иваново : ИГЭУ, 2023. — 148 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/449462 (дата обращения: 25.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
2. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
3. Электронно-библиотечная система "УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН"
4. Электроно-библиотечная система "Лань" - Режим доступа: https://e.lanbook.com/
5. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: http://oaji.net/
6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: https://www.prlib.ru/
7. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: http://www.consultant.ru/

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Монитор облачный 23" LG23CAV42K/мышь Genius Optical Wheel проводная/клавиатура Genius KB110 проводная
- Мультимедийный проектор Casio XJ-V2

Программное обеспечение:

- Microsoft Office Professional Plus 2010

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

HOSPITALITY MANAGEMENT (ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ)

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Управление ресторанным и гостиничным бизнесом

Год набора на ОПОП
2025

Форма обучения
очная

Владивосток 2026

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-2 : Способен организовать планирование и управление производственной и сбытовой деятельностью в предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса	ПКВ-2.2к : Организовывает производственную и сбытовую деятельность предприятия, в том числе с использованием современных программных продуктов

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-2 «Способен организовать планирование и управление производственной и сбытовой деятельностью в предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код рез-та	Тип рез-та	Результат	
ПКВ-2.2к : Организовывает производственную и сбытовую деятельность предприятия, в том числе с использованием современных программных продуктов	РД 1	Знание	Методов и алгоритмов разработки полного цикла производственной программы, ресурсного обеспечения и контроля эффективности на предприятия гостеприимства на иностранном языке	самостоятельно выявляет методы и алгоритмы организации производственной и сбытовой деятельности предприятий гостеприимства на иностранном языке
	РД 1	Умение	Изъясняться на иностранном языке при планировании производственной программы номерного фонда, ресторанной службы, трудовых ресурсов, а также формировании предложений для потребителей	правильно планирует и организует сбытовую деятельность, в том числе на иностранном языке
	РД 1	Навык	Использования профессиональных программных продуктов при планировании производственной и сбытовой деятельности на иностранном языке	самостоятельно использует профессиональные программные продукты в рамках планирования, в том числе на иностранном языке

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения		Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Очная форма обучения				
РД1	Знание : Методов и алгоритмов разработки полного цикла производственной программы, ресурсного обеспечения и контроля эффективности на предприятия гостеприимства на иностранном языке	1.1. Introduction to Hospitality industry	Кейс-задача	Опрос
			Кейс-задача	Тест
			Реферат	Опрос
			Реферат	Тест
		1.2. Hotel Business	Кейс-задача	Опрос
			Кейс-задача	Тест
			Реферат	Опрос
			Реферат	Тест
		2.6. Human Resource Management in Hospitality	Кейс-задача	Опрос
			Кейс-задача	Тест
			Реферат	Опрос
			Реферат	Тест
РД1	Умение : Изъясняться на иностранном языке при планировании производственной программы номерного фонда, ресторанной службы, трудовых ресурсов, а также формировании предложений для потребителей	1.1. Introduction to Hospitality industry	Кейс-задача	Опрос
			Кейс-задача	Тест
		1.4. Planning in Hospitality	Кейс-задача	Опрос
			Кейс-задача	Тест
		2.5. MICE & Event Management	Кейс-задача	Опрос
			Кейс-задача	Тест
РД1	Навык : Использования профессиональных прог	1.3. Control in Hospitality	Групповой проект	Опрос

	раммных продуктов при планировании производственной и сбытовой деятельности на иностранном языке		Групповой проект	Тест
		1.4. Planning in Hospitality	Групповой проект	Опрос
			Групповой проект	Тест
		2.5. MICE & Event Management	Групповой проект	Опрос
			Групповой проект	Тест

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство					
	Опрос	Тест	Кейс-задача	Реферат	Групповой проект	Итого
Лекции						
Практические занятия	10	10	10	10	10	50
Самостоятельная работа			10	10	10	30
Промежуточная аттестация	10	10				20
Итого	20	20	20	20	20	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примерные темы для опроса

1. Name the main functions of infrastructure.
2. Describe different types of hotels.
3. Name the criteria for evaluating hotel enterprises.
4. What are the requirements for accommodation facilities in Russia?
5. List the forms of management of hotel enterprises.
6. Give an example of the organizational structure of a hotel.
7. List the types of catering establishments.
8. Name the types of services and maintenance at catering establishments.
9. Describe special forms of catering.
10. List the characteristics of the classification of infrastructure.
11. Classification of infrastructure depending on the type of services provided.
12. Information infrastructure is a necessary component of modern business.
13. What is the importance of innovation infrastructure in the modern world?
14. Identify the components of general and specific infrastructure in tourism.
15. Determine the main indicators for the development of transport infrastructure, accommodation facilities, catering establishments, cultural, art and sports organizations.
16. List the main factors influencing the development of tourism.
17. Give examples of natural and climatic factors affecting tourism.
18. What is the role of socio-demographic factors in tourism?
19. Assess the current state of international tourism.
20. Indicate indicators of tourism development by region of the world.
21. Indicate indicators of tourism development by country of the world.
22. Indicate Russia's place in the world market in terms of international tourist arrivals, income and expenses.
23. Characterize the current state of different segments of the tourism industry in Russia.
24. Name the priority areas for the development of tourism in Russia.
25. List the main international organizations of the tourism industry
26. Explain the difference between a tour operator and a travel agent.
27. List the main directions of tour operator activities.
28. Indicate the main functions of travel agencies.
29. Name the leaders of the tour operator and travel agency business in Russia and abroad.

Краткие методические указания

Опрос проводится после прослушивания лекции, позволяют проверить знания студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литературы (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент обнаружил глубокое знание учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, провел анализ информационных источников сети Интернет, свободно владеет информацией, легко оперирует приобретенными знаниями и умениями.
4	16	Студент обнаружил хорошие знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, в целом владеет профессиональной информацией , оперирует приобретенными знаниями и умениями.
3	12	Студент в целом владеет знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, недостаточно владеет информацией, слабо оперирует приобретенными знаниями и умениями.
2	8	Студент обнаружил удовлетворительные знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, не пров

		ел анализ информационных источников сети Интернет, не владеет всей информацией, пл охо оперирует приобретенными знаниями и умениями.
1	4	Студент обнаружил слабые знаниями учебного материала по предложенной тематике, ис пользовал основную и не использовал дополнительную литературу, не провел анализ ин формационных источников сети Интернет не владеет информацией не оперирует приоб ретенными знаниями и умениями при собеседовании.

5.2 Перечень тем рефератов

1. Development of international franchise chains.
2. Occupational health and safety in the workplace.
3. Regulatory regulation of personnel management.
4. Types and technologies for implementing animation programs.
5. Methods for pricing a hotel product.
6. Methods of stimulating contact zone personnel.
7. Methods for researching the hotel market.
8. TQM program in the hotel industry and its essence.
9. Comparative analysis of Russian regulatory documents and international documents and recommendations.
10. History of the development of the hotel industry in the Asia-Pacific and Southeast Asian countries.
11. The role of the human factor in the hotel industry.
12. Qualification requirements for employees at all levels of service production.
13. Types of foreign hotel management systems.
14. Types of Russian hotel management systems.
15.Factors for the growth of the catering services market for hotel enterprises;
16. Factors slowing down the market for catering services of hotel enterprises;
17. Key indicators of the public catering market: volume, growth rates, consumer spending.
18. The impact of the crisis on the state of the market for food services in hotels and other accommodation facilities.
19. The concept of “quality”, types of quality.
20. Quality control systems in a hotel enterprise.
21. Structure of the guest’s perception of the service.
22. Quality criteria for hotel services.
23. Types of strategic management of a hotel enterprise.
24. Financial strategy of a public catering enterprise.
25. Forms of payment for hotel services.

Краткие методические указания

Объем реферата 12-15 стр. Работа выполняется на листах формат А4, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Оформление должно соответствовать требованиям стандарта СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам». Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Источники располагаются в порядке появления в тексте (а не по алфавиту). При этом не менее 80% источников должны быть не старше 5 лет. Обязательным требованием при выполнении реферата является оригинальность текста - не менее 50%. Защита реферата в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнитель ной литературы. Выводы обоснованы
4	16	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литера туры. Не все выводы сделаны и/или обоснованы
3	12	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы

2	8	Работа представляет полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было к омментариев. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы
1	4	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы

5.3 Примеры тестовых заданий

A property complex (building, part of a building, equipment and other property) intended for the provision of hotel services -

1) hotel
2) a set of hotel enterprises
3) any establishments (except hotels) that provide places to stay overnight
4) specialized establishments

Which accommodation facilities are considered individual in Russia?

1) boarding house
2)furnished rooms
3) cottage for rent
4) clubs with accommodation

National hotel classification is based on the system

1) crowns
2) stars
3) digits
4) system

Which of the following does not define the concept of a hotel according to the WTO?

1) a certain number of rooms
2) mandatory provision of food services
3) unified leadership

The ratio of the number of hotel rooms sold to the total number of available rooms is

1) room stock indicator
2) one-time capacity indicator
3)hotel occupancy rate
4) indicator of the amount of beds

This type of public catering establishments is not established by GOST

1)snack
2) pizzeria
3) cafe
4) dining room

Procurement shops of public catering enterprises perform the following function

1)heat treatment
2) production of semi-finished products
3) decoration of dishes
4) sales of culinary products

Preparation of culinary products for a banquet, carried out on the customer's premises and under his control, is

1)buffet
2) catering
3)dispensing plant
4)social nutrition

Continental breakfast includes (multiple correct answers)

1) hot drinks
2) jam, butter, honey
3) scrambled eggs and bacon
4) meat dishes
5) porridge

6) vegetable dishes
7) sliced cheese and sausages
8) bread, toast

Enterprises intended for the production of culinary products, flour, confectionery and bakery products, their sale and (or) organization of consumption are classified as

1.food industry
2.trade
3.catering
4. services

The main goal of the restaurant business

1.organization of rational nutrition of the population
2. making a profit
3.meeting the population's need for a varied diet
4.satisfying the need for tasty, varied and healthy food and obtaining
5.profit

The complex of qualitative characteristics of restaurant services, including food services, consumption and consumer services, is combined into the concept

1.restaurant business
2.restaurant service
3.restaurant market
4.catering

The food services market is

1.sphere of business activity
2.economic environment for business formation
3.system of relations of its subjects
4. a set of food establishments of various types

The system of relations in the restaurant business, in which one company transfers to another the right to use its trademark and technologies under certain conditions, is called

1.catering
2.franchising
3.outsourcing
4.cleaning

A form of catering in which customer service occurs not in the hall of the enterprise, but on the road is called

1.franchising
2.outsourcing
3.cleaning
4.catering

The function of the restaurant business in creating a culture of consumption, nurturing good taste, consumer habits and preferences, preserving the best traditions of feasting refers to

1.economic
2.consumer
3.social
4.managerial

The type of food establishment with the characteristic features of service, the range of products sold and the range of services provided by the consumer determines it

1.type
2nd class
3.specialization
4.independence

The set of distinctive features of an enterprise of a certain type, characterizing the quality of the services provided, the level and conditions of service determine it

1.type
2nd class
3.specialization
4. network affiliation

The fundamental factor when determining the type of food establishment is

1. range of culinary products sold and complexity of production
2.technical equipment of the enterprise
3forms and methods of service
4.level of personnel qualifications

A set (complex) of interconnected structures and tourism resources aimed at creating general conditions for the implementation of tourism and serving (providing) tourism activities.

1)tourism system
2)tourist destination
3)tourism infrastructure
4) tourist area

When assessing the transport infrastructure of a destination, the indicators are

1) length of roads
2)room utilization rate
3) the number of passengers transported by various modes of transport
4) one-time capacity of accommodation facilities
5) road status
6) the cost of tour packages sold to the population

The country is the leader in terms of "international tourism income"

1)France
2)Japan
3) USA
4) China

Factors hindering the development of international tourism in Russia (several correct answers)

1) undeveloped tourist infrastructure
2) discrepancy between the price and quality of the tourist product
3)developed transport infrastructure
4)high level of service
5) application of new marketing strategies
6)highly qualified personnel

In the economics of international tourism, passive tourism is called the departure of tourists from the country and the export of currency

Answer: true or false

In this situation, China will be characterized by tourist exports, and Japan will be characterized by tourist imports

1) from China to Japan - departure of tourists and export of currency, and from Japan to China - export of tourist goods and impressions

2) China exports tourism products to incoming tourists from Japan, and the Japanese export tourism products and experiences from China

3) to Japan - the entry of tourists from China, and to China - the export of tourist souvenirs

The predominance of which reflects the contribution of tourism in Russia's balance of payments

1)tourist exports prevail over tourist imports
2)tourist exports are equal to tourist imports
3)tourist imports are greater than tourist exports
4) the balance for this item is positive

The main international organization regulating air transport activities is

1)IATA
2)IHA
3) PCT
4)WTO
The legal date of creation of the World Tourism Organization is
(specify year)
WTO participants are
1) countries are leaders in the field of tourism
2) all countries of the world
3) more than 150 countries
According to the WTO, security in tourism is
1) personal integrity of tourists
2) safety of tourism industry workers
3) safety of tourists' property
4)protection of the integrity of tourists, employees of tourism enterprises, host states and local populations
IATA members are
1) countries - leaders
2) countries, as well as enterprises - leaders in international tourism
3) tour operators
Air transport service depends on
1) prices
2)flight duration
3) class of service
4) type of flight
Transfer is
1) travel of tourists from one country to another through intermediate countries
2)providing a vehicle to meet/see off tourists or tourist groups
3) individual travel by car
4)providing a bus to meet tourists at the airport
What elements does the concept of a cruise vacation include?
1)transportation of tourists
2)transportation and time on shore
3)transportation and food
4) transportation, food, entertainment and time ashore
Charter air transportation is:
1) one way air trip
2) transportation for shop tourists
3) transportation "out of schedule"
4)regular transportation
Which country in the world does not have a railway network?
1) Afghanistan
2) Libya
3) Seychelles
4)all of the above

Краткие методические указания

Тестовые вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	из общего числа вопросов тестируемого модуля правильные ответы даны на 96-100% вопросов

4	16	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано 75-95% правильных ответов
3	12	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано 50-74% правильных ответов
2	8	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано менее 50 % правильных ответов
1	4	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано менее 20 % правильных ответов

5.4 Задания для решения кейс-задачи

I

In recent years, several new lodging brands have been introduced by leading hotel chains to the market. Among the names of these brands are DoubleTree, Candlewood Suites, Homewood Suites, Mainstay, Spring Hill Suites, and so on. In addition, there is Hyatt, which recently purchased AmeriSuites, which it has renovated and now calls Hyatt Place. A hot trend in lodging development is condo hotels, called condotels. With condotels, a developer can more quickly raise the funds necessary from investors than from other traditional sources such as banks and finance houses. As a result, it makes sense for developers to encourage investors by offering an arrangement for owners to have exclusive use of the unit for a fixed number of days a year (typically 30–60 days) and for the hotel company to rent out the units/rooms for the remainder of the year. The cost of development is high and ranges from an average of $800 to $900 per square foot up to a high of $1,400. Projects such as the Residences at MGM Grand Las Vegas, which sold more than $1 billion, or the Hard Rock Hotel and Casino, also in Las Vegas, which launched 1,300 units in less than ten weeks, are amazing. Other areas of the United States are good existing or potential markets for condotel development. Despite the rave reviews on Wall Street for condotels, there are some unresolved issues.

With time, who will develop and pay for the replacement of furniture fixtures and equipment (FF&E)?

What are the association dues and what form will the relationship take between owners, the developer, and the hotel company?

There are the additional complexities for the hotel operator—such as space for meetings, restaurants, and recreation—and how many rooms will be available on any given night. Yet, the payoffs for both individual investors–owners and hotel operating companies—are good to great. With 78 million baby boomers ready to retire, the prospects look very good to all concerned.

1. So what is in a name? Is Hyatt right to use the name Hyatt Place?

2. Is InterContinental or Hilton wrong not to include their name, as in Hilton Hampton Inn or Hampton Inn by Hilton? What is your opinion?

3. Which other areas of the United States are good potential locations for condotels and why?

4. Will condotels split into various segments like other lodging properties have?

II

It is 9:30 Friday morning at The Pub. Product is scheduled to be delivered at 10:00. Sally specifically ordered an exceptional amount of food for the upcoming weekend because she is projecting it to be a busy holiday weekend. Sally receives a phone call at 10:30 from J&G Groceries, stating that they cannot deliver the product until 10:00 A.M. on Saturday morning. She explains to the driver that it is crucial that she receives the product as soon as possible. He apologizes; however, it is impossible to have delivery made until Saturday morning. By 1:00 p.M., they are beginning to run out of product, including absolute necessities such as steaks, chicken, fish, and produce. The guests are getting frustrated because the staff are beginning to eighty-six a great deal of product. In addition, if they do not begin production for the p.M. shift soon, they will be in deep trouble. On Friday nights, The Pub does in excess of $12,000 in sales. However, if the problem is not immediately alleviated, the restaurant will lose many guests and a great amount of profits.

1. What immediate measures would you take to resolve the problem?

2. How would you produce the appropriate product as soon as possible?

3. Who should you call first, if anyone, to alleviate the problem?

4. What can you do to always have enough product on hand? 5. Is it important to have a backup plan for a situation like this? If so, what would it be?

III

Overbooking is an accepted hotel and airline practice. Many question the practice from various standpoints, including ethical and moral. Industry executives argue that there is nothing more perishable than a vacant room. If it is not used, there is no chance to regain lost revenue. Hotels need to protect themselves because potential guests frequently make reservations at more than one hotel or are delayed and, therefore, do not show up. The percentage of no-shows varies by hotel and location but is often around 5 percent. In a 400-room hotel, that is 20 rooms, or an average loss of approximately $2,600 per night. Considering these figures, it is not surprising that hotels try to protect themselves by overbooking. Hotels look carefully at bookings: Whom they are for, what rates they are paying, when they were made, whether they are for regular guests or from a major account (a corporation that uses the hotel frequently), and so on. Jill Reynolds, the front-office manager at the Regency La Jolla, had known for some time that the 400-room hotel would be overbooked for this one night in October. She prepared to talk with the front-desk associates as they came on duty at 7:30 in the morning, knowing it would be a challenge to sell out without "walking" guests. Seldom does a hotel sell out before having to walk a few guests. The hotel's policy and procedure on walking guests enables the front desk associates to call nearby hotels of a similar category to find out if they have rooms available to sell. If it is necessary to walk a guest, the associate explains to the guest that, regrettably, no rooms are available because of fewer departures than expected. The associate must explain that suitable accommodations have been reserved at a nearby hotel and that the hotel will pay for the room and transportation to and from the hotel. Usually, guests are understanding, especially when they realize that they are receiving a free room and free transportation. On this particular day, the house count indicates that the hotel is overbooked by thirty rooms. Three or four nearby, comparable hotels had rooms available to sell in the morning. Besides walking guests, Jill considers other options—in particular "splitting" the fifteen suites with connecting parlors. If the guests in the suites do not need the parlor, it is then possible to gain a few more "rooms" to sell separately; however, rollaway beds must be placed in the rooms. Fortunately, eight parlors were available to sell.

1. If you were in the same situation, what would you do?

IV

It is no secret that in all hotels the director of housekeeping must be able to react quickly and efficiently to any unexpected circumstances that arise. Stephen Rodondi, executive housekeeper at the Regency in La Jolla, California, usually starts his workday at 8:00 a.m. with a department meeting. These morning meetings help him and the employees to visualize their goals for the day. On this particularly busy day, Rodondi arrives at work and is told that three housekeepers have called in sick. This is a serious challenge for the hotel because it is overbooked and has all its 400 rooms to service. discussion

1. What should Stephen do to maintain standards and ensure that all the guest rooms are serviced?

V

Jessica is the event planner for a large convention center. A client has requested an exhibition that would not only bring excellent revenue but that is an annual event that several other convention centers would like to host. Exhibitions typically take one or two days to set up, three or four days of exhibition, and one day to break down. Professional organizations handle each part of the setup and breakdown. When Jessica checks the space available on the days requested for the exhibition, she notices that another exhibition is blocking part of the space needed by her client.

1. What can Jessica do to get this exhibition to use the conventon center without inconveniencing either exhibition too much?

VI

You have just been appointed assistant manager at an old, established, but busy, New York restaurant. Your employees respond to your suggested changes with "We have always done it this way." The employees really do not know any other way of doing things.

1. How should you handle this situation?

VII

The Ritz-Carlton is an outstanding hotel providing luxury service to its guests. In contrast with the standard goals of typical business hotels—to provide a home away from home—the Ritz-Carlton decided to take it a step further and provide luxury accommodation to industry executives, meeting and corporate travel planners, and other affluent travelers. The chain is based in Atlanta and runs twenty-five luxury hotels that pursue excellence in each market. Recently, the hotel company was awarded the U.S. government's Malcolm Baldrige National Quality Award. The award praised Ritz-Carlton for its participatory leadership, thorough information gathering, coordinated planning and execution, and trained workforce that was ready "to move heaven and earth" to satisfy its customers. Thinking about control, what types of control mechanisms did Ritz-Carlton need to achieve excellence? Ritz-Carlton's corporate motto is "Ladies and gentlemen serving ladies and gentlemen." All employees are expected to practice the company's "Gold Standards." These standards are made up of a service credo and the basics of premium service, including processes for solving any problem guests may have. The difference between this luxury chain and other hotel companies is that its employees are "certified" after the common basic orientation followed by an on-the-job training. This certification to work for Ritz-Carlton is reinforced daily by frequent recognition for achievement, performance appraisal, and daily "lineups." Annual surveys are given to make sure the employees know the quality standards the hotel company expects of them as well as to determine their level of satisfaction with the company. One year, 96 percent of the employees surveyed ranked excellence in guest services as their primary duty. Workers are empowered by the company to do whatever it takes to solve any sort of problem a customer may encounter. Employees are required to assist their coworkers in dealing with a guest satisfaction issue, leaving no room for any excuse as to why a customer problem was not solved on the spot. In this way, the guest is truly treated as a king; guest satisfaction comes first—always.

1. In what ways does Ritz-Carlton use control to ensure high-quality service?

2. How does the company maintain and foster its employees' high level of commitment?

Краткие методические указания

Задание позволяет проверить умения применения теоретических знаний на практике.

При выполнении задания следует опираться на основную и дополнительную литературу (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент при защите работы демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой контрольного задания; обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном объеме, свободно владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; отлично отвечает на все поставленные вопросы.
4	15	Студент при защите работы в целом демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой контрольного задания;обнаруживает систематическое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном объеме, хорошо владеет профессиональной т

		ерминологией в области представленных исследований; хорошо отвечает на все поставленные в опросы.
3	6	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных комп етенций, обозначенных темой контрольного ; обнаруживает определенное знание материала, и спользовал основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в недо статочном объеме, слабо владеет профессиональной терминологией в области представленных и сследований; нетвердо отвечает на все поставленные вопросы.
2	2	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных комп етенций, обозначенных темой контрольного задания; не использовал дополнительную литерат уру и другие информационные источники; слабо владеет профессиональной терминологией в об ласти представленных исследований; плохо отвечает на все поставленные вопросы.
1	0	Студент при защите работы демонстрирует неудовлетворительный уровень дисциплинарных ко мпетенций, обозначенных темой контрольного ; плохо владеет профессиональной терминологие й в области представленных исследований; не отвечает на все поставленные вопросы.

5.5 Задание для выполнения проекта

I

Present a news article on one of the businesses in hospitality industry which succeeds in achieving one of the principles: warmth and friendliness; attention to details; personalization; prompt and efficient service; professionalism and ethics.

Teams of up to 5 people. Each person presents one trend, gives a 3 minute oral presentation

II

Choose one local restaurant. Analyze their reviews on local websites for 2022-2023. Divide them into positive and negative and into following categories: interior appearance; food; prices; services. Teams of up to 4 people. Each person presents one category, gives a 3 minute oral presentation

III

Research the following hospitality trends:

1 Mobile technologies

2 Energy efficiency

3. WiFi availability and high internet speed

4. Big data

5. Best-in-class software for service management

6. Esports

1 Find the data to showcase each of the following trends in the hospitality industry

2 Find the data to explain why these trends are being adopted so actively

3 Share your ideas on what trends can be applied (or are already being applied) in the Primorsky Territory?

1. Teams up to 6 people
2. Not less then four total figures or tables for each presenter
3. At least 2 specific examples for p.3 for each presenter
4. Report duration – 3 minutes for each presenter
5. List of references for the group presentation

Краткие методические указания

Выполнение проекта предполагает проверку качества освоения теоретического материала, умения и навыки его применения. Задание предусматривает разработку проектов банкетных мероприятий, проводимых банкетной службой ресторана гостиницы по предложенной тематике с целью продемонстрировать свои достижения в самостоятельном освоении содержания избранных областей знаний и/или видов деятельности и способность проектировать и осуществлять целесообразную и результативную деятельность. При выполнении проекта рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент при защите работы демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой проекта; обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое з нание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие ин формационные источники в достаточном объеме, отлично отвечает на все поставленные вопрос ы.
4	15	Студент при защите работы в целом демонстрирует сформированность дисциплинарных компет енций на уровне, обозначенном темой проекта; обнаруживает систематическое и глубокое знани е материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информ ационные источники в достаточном объеме, хорошо отвечает на все поставленные вопросы.
3	10	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных комп етенций, обозначенных темой проекта; обнаруживает определенное знание материала, использов ал основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в недостаточно м объеме, слабо отвечает на все поставленные вопросы.
2	5	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных комп етенций, обозначенных темой проекта; не использовал дополнительную литературу и другие ин формационные источники; плохо отвечает на все поставленные вопросы.
1	2	Студент при защите работы демонстрирует неудовлетворительный уровень дисциплинарных ко мпетенций, обозначенных темой проекта; плохо владеет профессиональной терминологией в обл асти представленных исследований; не отвечает на все поставленные вопросы.