

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
 «Сочинский государственный университет»



**СОГЛАСОВАНО**  
 Декан факультета Туризма и сервиса  
 Романов С.М.  
 «31» 10 2019 год

**УТВЕРЖДАЮ**  
 Проректор по УРиКОД  
 В.П. Ермакова  
 «31» 10 2019 год

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Оптимизация производственно-технологических процессов гостиничной деятельности**

**Шифр и направление подготовки** 43.03.03 «Гостиничное дело»

**Квалификация (степень) выпускника** бакалавр

**Профиль подготовки бакалавра** Гостиничная деятельность

**Форма обучения** заочная

**Выпускающая кафедра** Гостиничного и ресторанного бизнеса

**Кафедра-разработчик рабочей программы** Гостиничного и ресторанного бизнеса

*Год набора 2019*

Курс	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лабора- т. занятия, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	КРЗ	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
<b>ЗФО</b>								
5	144/4	6	4	-	125	-	+	Экзамен (9)
<b>Итого:</b>	<b>144/4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>125</b>	<b>-</b>	<b>+</b>	<b>Экзамен (9)</b>

Сочи 2019 г.

Рабочая программа Оптимизация производственно-технологических процессов гостиничной деятельности составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело № 515 от 08.06.2017.

Рабочую программу составили:

К.Э.Н., доцент

Сердюкова Н.К.

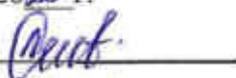


### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры управления и технологий в туризме и сервисе

Протокол № 1 от « 31 » 08 2020 г.

Заведующий кафедрой



Н.К.Сердюкова

Руководитель ОПОП



Н.К.Сердюкова

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления «Гостиничное дело»

Протокол № 6 от « 31 » 08. 20 20 г.

Председатель УМСН



Н.К.Сердюкова

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования  
и методического обеспечения



В.В.Васильченко

## РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2020/2021 учебный год, протокол №1 заседания кафедры от 31.08.2020г. В программу внесены дополнения и (или) изменения:

5.3 Особенности преподавания дисциплины

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Заведующий кафедрой

  
подпись

  
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год, протокол №1 заседания кафедры от 30.08.2021г. В программу внесены дополнения и (или) изменения:



Заведующий кафедрой

  
подпись

  
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_»\_\_20\_\_г. В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ ВНОСИМЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИН

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 10 заседания кафедры от «11» июля 2022 г. В программу внесены дополнения и/или изменения.

На основании распоряжения ректора № 243-р, от 06.07.22 г. в рабочую программу дисциплины внесены изменения – Профессиональные компетенции установленные вузом (ПКУВ) на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников считать Профессиональными компетенциями определенными организацией самостоятельно на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (ПК).

ПКУВ-5 считать ПК-5;

Заведующий кафедрой

  
подпись

Сердюкова Н.К.  
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202\_/202\_ учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. В программу внесены дополнения и/или изменения.

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202\_/202\_ учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. В программу внесены дополнения и/или изменения.

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ 43.03.03 .....	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4.1 Тематический план дисциплины.....	7
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	16
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине. ....	18
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ .....	18
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	18
5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине .....	19
5.3 Образовательные технологии.....	18
5.4. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	21
5.5 Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	19
АННОТАЦИЯ.....	23

## 1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Оптимизация производственно-технологических процессов гостиничной деятельности» является формирование у студентов целостного представления об организации производственно-технологических процессов в гостиничной деятельности и оценке ее эффективности и использования полученных знаний для эффективного управления гостиничными комплексами.

Задачи дисциплины:

- сформировать у студента концептуальные основы знаний о подготовке и разработке производственно-технологических процессов гостиничного предприятия;
- познакомить с организационными основами построения производственно-технологических процессов;
- научить анализировать процессы, происходящие в гостинице и внутри ее, производить анализ рыночной ситуации и конкурентный анализ;
- научить применять специальные знания по технологии организации и управлению процессом обслуживания потребителя с учетом особенностей и запросов клиента на предприятии гостиничной индустрии;
- сформировать навыки разработки маркетинговой и финансовой стратегии гостиничного предприятия с учетом конъюнктуры рынка услуг; использования методов проведения финансового анализа деятельности; поиска резервов для выявления новых траекторий развития; определять возможные пути решения современных проблем в области гостеприимства на базе имеющегося многовекового опыта;
- научить применять полученные знания, навыки и умения для привлечения инвестиций в развитие гостиничного предприятия.

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ 43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Дисциплина Оптимизация производственно-технологических процессов гостиничной деятельности относится дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
<b>Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКУВ)</b>	
ПКУВ-5 Способен анализировать экономические результаты деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	Бизнес-планирование и оценка эффективности гостиничной деятельности Статистика сферы гостеприимства Управление ресурсами в гостиничной деятельности Особенности экономического анализа в гостиничном бизнесе Основы финансовой деятельности предприятий индустрии гостеприимства

## 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
ПКУВ-5 Способен анализировать экономические результаты деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	ПКУВ-5.1 Организует сбор и анализ данных об экономических результатах деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	(З-ПКУВ-5.1) основные технологические процессы в гостиничной индустрии (У-ПКУВ-5.1) осуществлять выбор наиболее оптимальных технологических продуктов в соответствии с особенностями различных групп потребителей (В-ПКУВ-5.1) навыками организации процессов обслуживания клиентов в гостиницах
	ПКУВ-5.2 Обеспечивает разработку и реализацию планирования экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	(З-ПКУВ-5.2) методы изучения рынка гостиничных услуг и его основные характеристики (У-ПКУВ-5.2) изучать и анализировать рынок гостиничных услуг (В-ПКУВ-5.2) методами изучения и анализа рынка гостиничных услуг
	ПКУВ-5.3 Применяет специализированные методы и программные продукты для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	(З-ПКУВ-5.3) основные методы и подходы к формированию и продвижению гостиничного продукта (У-ПКУВ-5.3) применять прикладные методы исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта (В-ПКУВ-5.3) технологиями формирования и продвижения гостиничного продукта и методами изучения его эффективности

## 4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 ч

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	контроль
1	Сущность и содержание производственно-технологических процессов.	15	1	1	-	13	-
2	Анализ внутренней среды гостиничного предприятия.	15	1	1	-	13	-
3	Анализ внешней среды гостиничного предприятия. Анализ рынка гостиничных услуг, потребителей и конкурентов.	15	1	1	-	13	-
4	Организация ценовой, сбытовой и рекламной деятельности. Маркетинговый план	15	1	1	-	13	-
5	Формирование гостиничного продукта и обеспечение качества оказания гостиничных услуг	14	1	-	-	13	-
6	Производственный и организационный планы производственно-технологических процессов гостиницы	14	1	-	-	13	-
7	Финансовый план.	13	-	-	-	13	-
8	Оценка эффективности и управление рисками производственно-технологических процессов	14	-	-	-	14	-
	Контрольная работа	20	-	-	-	20	-
	Экзамен	9	-	-	-	-	9
<b>ИТОГО:</b>		<b>144</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>125</b>	<b>9</b>

#### 4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование модуля дисциплины	Объем, часов	Тема лекции/Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН
-------	--------------------------------	--------------	--	-----------------

1	Сущность и содержание бизнес-планирования.	1	Сущность и содержание бизнес-планирования. Виды планов. Варианты бизнес планов. Методика разработки бизнес-плана гостиничного предприятия. Структура бизнес плана	3-ПКУВ-5.1 3-ПКУВ-5.2 3-ПКУВ-5.3
2	Анализ внутренней среды гостиничного предприятия.	1	Анализ системы управления гостиницей. SWOT- анализ. Оценка производственно-финансовых показателей. Анализ производственной деятельности и оценка качества гостиничных услуг. Анализ маркетинга. Управление персоналом	3-ПКУВ-5.1 3-ПКУВ-5.2 3-ПКУВ-5.3
3.	Анализ внешней среды гостиничного предприятия. Анализ рынка гостиничных услуг, потребителей и конкурентов.	1	Направления анализа внешней среды гостиничного предприятия. ПЕСТ-анализ. Анализ рынка гостиничных услуг. Характеристика клиентов. Конкурентный анализ.	3-ПКУВ-5.1 3-ПКУВ-5.2 3-ПКУВ-5.3
4.	Организация ценовой, сбытовой и рекламной деятельности. Маркетинговый план	1	Анализ маркетинговой деятельности гостиницы. Ценовая политика. Организация бронирования и сбыта. Организация продвижения	3-ПКУВ-5.1 3-ПКУВ-5.2 3-ПКУВ-5.3
5.	Формирование гостиничного продукта и обеспечение качества оказания гостиничных услуг	1	Характеристика гостиничного продукта. Базовые и дополнительные услуги. Организация размещения гостей. Питание и напитки. Управление качеством гостиниц.	3-ПКУВ-5.1 3-ПКУВ-5.2 3-ПКУВ-5.3
6.	Производственный и организационный планы бизнес-проекта гостиницы	1	Планирование производственной деятельности гостиницы. Организация исполнения проекта.	3-ПКУВ-5.1 3-ПКУВ-5.2 3-ПКУВ-5.3
Итого:		6		

#### 4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование модуля дисциплины	Объем, часов	Тема /Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН
1	Сущность и содержание бизнес-планирования.	1	Знакомство с источниковой базой и библиографией дисциплины. Структура БП	У-ПКУВ-5.1 У-ПКУВ-5.2 У-ПКУВ-5.3 В-ПКУВ-5.1

				В-ПКУВ-5.2 В-ПКУВ-5.3
2	Анализ внутренней среды гостиничного предприятия.	1	Обсуждение докладов с презентацией по темам: 1. Направления анализа внутренней среды 2. Управление персоналом гостиницы. Корпоративные стандарты	У-ПКУВ-5.1 У-ПКУВ-5.2 У-ПКУВ-5.3 В-ПКУВ-5.1 В-ПКУВ-5.2 В-ПКУВ-5.3
3	Анализ внешней среды гостиничного предприятия. Анализ рынка гостиничных услуг, потребителей и конкурентов.	1	Обсуждение докладов с презентацией по темам: 1. Оценка конкурентоспособности гостиницы (выбор). 2. Обзор 5* сегмента рынка курорта (Сочи)	У-ПКУВ-5.1 У-ПКУВ-5.2 У-ПКУВ-5.3 В-ПКУВ-5.1 В-ПКУВ-5.2 В-ПКУВ-5.3
4	Организация ценовой, сбытовой и рекламной деятельности. Маркетинговый план	1	Обсуждение докладов с презентацией по темам: 1. Анализ маркетинговой деятельности курорта Роза-Хутор 2. Элементы маркетингового плана	У-ПКУВ-5.1 У-ПКУВ-5.2 У-ПКУВ-5.3 В-ПКУВ-5.1 В-ПКУВ-5.2 В-ПКУВ-5.3
Итого:		4		

#### 4.1.3 Лабораторные занятия не предусмотрены.

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые ЗУН
1	Сущность и содержание бизнес-планирования.	13	Конспектирование основной и дополнительной литературы. Подготовка сообщения.	3-ПКУВ-5.1 3-ПКУВ-5.2 3-ПКУВ-5.3 У-ПКУВ-5.1 У-ПКУВ-5.2 У-ПКУВ-5.3 В-ПКУВ-5.1 В-ПКУВ-5.2 В-ПКУВ-5.3
2	Анализ внутренней среды гостиничного предприятия.	13	Конспектирование основной и дополнительной литературы. Подготовка сообщения с презентацией	3-ПКУВ-5.1 3-ПКУВ-5.2 3-ПКУВ-5.3 У-ПКУВ-5.1 У-ПКУВ-5.2 У-ПКУВ-5.3 В-ПКУВ-5.1

				В-ПКУВ-5.2 В-ПКУВ-5.3
3.	Анализ внешней среды гостиничного предприятия. Анализ рынка гостиничных услуг, потребителей и конкурентов.	13	Конспектирование основной и дополнительной литературы. Подготовка сообщения с презентацией	3-ПКУВ-5.1 3-ПКУВ-5.2 3-ПКУВ-5.3 У-ПКУВ-5.1 У-ПКУВ-5.2 У-ПКУВ-5.3 В-ПКУВ-5.1 В-ПКУВ-5.2 В-ПКУВ-5.3
4.	Организация ценовой, сбытовой и рекламной деятельности. Маркетинговый план	13	Конспектирование основной и дополнительной литературы. Подготовка сообщения с презентацией Подготовка к написанию контрольной работы	3-ПКУВ-5.1 3-ПКУВ-5.2 3-ПКУВ-5.3 У-ПКУВ-5.1 У-ПКУВ-5.2 У-ПКУВ-5.3 В-ПКУВ-5.1 В-ПКУВ-5.2 В-ПКУВ-5.3
5.	Формирование гостиничного продукта и обеспечение качества оказания гостиничных услуг	13	Конспектирование основной и дополнительной литературы. Подготовка сообщения с презентацией	3-ПКУВ-5.1 3-ПКУВ-5.2 3-ПКУВ-5.3 У-ПКУВ-5.1 У-ПКУВ-5.2 У-ПКУВ-5.3 В-ПКУВ-5.1 В-ПКУВ-5.2 В-ПКУВ-5.3
6.	Производственный и организационный планы бизнес-проекта гостиницы	13	Конспектирование основной и дополнительной литературы. Подготовка сообщения с презентацией Подготовка к викторине.	3-ПКУВ-5.1 3-ПКУВ-5.2 3-ПКУВ-5.3 У-ПКУВ-5.1 У-ПКУВ-5.2 У-ПКУВ-5.3 В-ПКУВ-5.1 В-ПКУВ-5.2 В-ПКУВ-5.3
7.	Финансовый план.	13	Конспектирование основной и дополнительной литературы. Подготовка сообщения.	3-ПКУВ-5.1 3-ПКУВ-5.2 3-ПКУВ-5.3 У-ПКУВ-5.1 У-ПКУВ-5.2 У-ПКУВ-5.3 В-ПКУВ-5.1 В-ПКУВ-5.2 В-ПКУВ-5.3

8.	Оценка эффективности и управление рисками бизнес-проекта	14	Подготовка к дискуссии. Тестирование.	3-ПКУВ-5.1 3-ПКУВ-5.2 3-ПКУВ-5.3 У-ПКУВ-5.1 У-ПКУВ-5.2 У-ПКУВ-5.3 В-ПКУВ-5.1 В-ПКУВ-5.2 В-ПКУВ-5.3
9.	Контрольная работа	20	Выполнение контрольной работы	3-ПКУВ-5.1 3-ПКУВ-5.2 3-ПКУВ-5.3 У-ПКУВ-5.1 У-ПКУВ-5.2 У-ПКУВ-5.3 В-ПКУВ-5.1 В-ПКУВ-5.2 В-ПКУВ-5.3
Итого:		125		

#### 4.1.5 Интерактивные формы занятий

Занятия в интерактивной форме учебным планом не предусмотрены.

## 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 4.2.1 Литература

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учебник для студентов учреждений высшего образования, обучающихся по направлению "Гостиничное дело" / Н. Ю. Арбузова. - 4-е изд., испр. — Москва : Академия, 2014. - 224 с. : табл. — (Бакалавриат). - (Высшее профессиональное образование. Туризм). — ISBN 978-5-4468-0652-2. — Текст : непосредственный.
2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва : Форум : Инфра-М, 2019. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-00091-514-1. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034526> (дата обращения: 05.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.
3. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С. А. Быстров. — Москва : Инфра-М, 2019. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-012812-2. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/999911> (дата обращения: 05.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.
4. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. — Москва : Магистр : Инфра-М, 2019. - 400 с. — ISBN 978-5-9776-0176-4. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717> (дата обращения: 05.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.
5. Кусков, А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. — Москва : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 328 с. — ISBN 978-5-394-00744-6. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/939.html> (дата обращения: 05.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.
6. Кусков, А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. — Москва : Дашков и К, 2009. - 327 с. : табл. — ISBN 978-5-91131-883-3. — Текст : непосредственный.
7. Никольская, Е. Ю. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов ; Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова. — Москва : Кнорус, 2019. - 229 с. — (Бакалавриат). — ISBN 978-5-406-06564-8. — Текст : непосредственный.
8. Никольская, Е. Ю. Современные технологии и организация гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов, Н. С. Семкина. — Москва : Русайнс, 2020. — 288 с. — ISBN 978-5-4365-5056-5. — URL: <https://book.ru/book/937008> (дата обращения: 05.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.
9. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99991.html> (дата обращения: 05.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.
10. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-394-04230-0. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/102280.html> (дата обращения: 05.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.

#### 4.2.2. Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017- ]. – URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.
2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. SpringerNature : полнотекстовая база данных / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «[www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)». – Саратов, [2010- ]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Znanium.com : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». – Москва, [2011-]. – URL: <http://znanium.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL <https://polpred.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8. КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
9. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.
10. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ

Зав.библиотекой



Е.С. Мысина

#### 4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- тесты текущего контроля знаний по дисциплине;
- темы сообщений и презентаций;
- темы контрольных работ;
- вопросы к экзамену
- экзаменационные билеты

Отдельно оцениваются личностные качества студента (аккуратность, исполнительность, инициативность, работа у доски, своевременная выполнение домашних заданий и т.д.),

##### Вопросы к экзамену

1. Предмет и содержание бизнес-планирования, его роль в рыночной экономике.
2. Социально-экономическая сущность бизнес-плана. Общие требования, предъявляемые к бизнес-планам.
3. Основные принципы бизнес-планирования. Цели и задачи бизнес-планирования. Особенности бизнес-плана в российской экономике.
4. Основные функции бизнес-планирования: для разработки общей концепции, генеральной стратегии развития предприятия, функция планирования, привлечение денежных средств, привлечение потенциальных партнеров.
5. Подготовка к разработке и составлению бизнес-плана. Структура проекта.
6. Определение сути проекта (профиль компании, продукты и услуги). Бизнес-идея проекта.
7. Порядок проведения предпроектных исследований. Анализ возможностей и препятствий (анализ отрасли, анализ клиентов, анализ рынка).
8. Разработка стратегии (маркетинг, производственный план, финансовый план).
9. Основные разделы бизнес-плана, инвестиционного проекта туристского предприятия.
10. Общая характеристика предприятия: история развития предприятия,
11. Организационно-правовая форма, организационная структура, сфера деятельности, основные продукты и услуги.
12. Экономический анализ деятельности предприятия. Анализ технико-экономических показателей: выручка, прибыль, рентабельность, показатели использования основных фондов и оборотных средств, численность персонала, фонд оплаты труда, производительность труда.
13. Анализ финансовой деятельности: анализ структуры баланса, анализ ликвидности, платежеспособности, кредитоспособности, деловой активности.
14. Анализ внутренних возможностей предприятия: производство, распределение и сбыт, организационная структура и менеджмент, маркетинг, финансы.
15. Изучение товарной структуры рынка. Прогноз основных показателей рынка.
16. Факторы, влияющие на величину, структуру и динамику спроса. Определение емкости рынка.
17. Процесс принятия решения о покупке. Факторы, влияющие на поведение конечного потребителя.
18. Классификация потребителей в туризме. Оценка потребностей с позиции мотивации, потребительского поведения и рационального потребления.

19. Выбор типа потребителей с учетом сегментирования рынка. Основные критерии сегментирования: географический, демографический, социально-экономический, психографический.
20. Выбор методов рыночной сегментации рынка. Целевой сегмент рынка и позиционирование туристских товаров и услуг.
21. Понятие конкурентной среды туристского предприятия.
22. Виды конкуренции и характеристика типов туристских рынков.
23. Виды предпринимательского поведения в туризме.
24. Реакция конкурентов на изменение рыночного поведения компании.
25. Анализ факторов конкурентной среды туристского предприятия.
- Определение доли рынка предприятия.
26. Характеристика основных конкурентов. Анализ продукции и услуг конкурентов.
27. Анализ ценовой политики, программ продвижения.
28. Оценка конкурентоспособности предприятия при его проектировании или развитии.
29. Классификация туристских товаров и услуг. Общая характеристика турпродукта.
30. Жизненный цикл туристского товара, услуги, основные этапы.
31. Формирование товарной политики на туристском предприятии. Сервис в системе товарной политики туристского предприятия.
32. Порядок разработки и выбора турпродукта. Инновационная деятельность.
33. Представление характеристики продукции и услуг в бизнес-плане.
- Сравнительный анализ по основным показателям с товарами-аналогами.
34. Этапы формирования ценовой политики. Определение цели ценообразования.
35. Выбор ценовой политики. Разработка стратегии ценообразования.
36. Методы установления цен на туристские товары и услуги: затратные методы, метод потребительской оценки, метод анализа цен конкурентов, метод директ-костинг.
37. Рыночная корректировка: дифференцирование цен, использование различных видов цен в туризме и индустрии гостеприимства.
38. Сущность сбытовой деятельности предприятий туризма и индустрии гостеприимства.
39. Каналы распространения туристских товаров и услуг, уровни каналов. Формы и методы реализации турпродукта.
40. Способы и методы реализации (сбыта) турпродукта: директ-маркетинг, теле-маркетинг, косвенный сбыт, селективный сбыт, исключительный сбыт.
41. Формирование программы сбыта. Годовая программа сбыта, учет сезонности при формировании сбыта.
42. Разработка программы сбыта в натуральном и стоимостном виде.
43. Виды продвижения в туризме: реклама, личная продажа, паблик рилейшнз, стимулирование сбыта.
44. Особенности разработки плана продвижения для предприятий туризма и индустрии гостеприимства.
45. Определение цели продвижения, характеристика целевой аудитории, анализ и выбор каналов продвижения, разработка медиаплана, разработка итогового плана продвижения с учетом шага проекта.
46. Характеристика технологии производства продукции и услуг.
47. Оценка потребности в технологическом и торговом оборудовании.
48. Оценка и представление затрат на оборудование.
49. Расчет потребности в сырье, материалах, комплектующих, производственных затратах.
50. Организационная схема управления предприятием. План персонала: производственный и АУП (штатное расписание, условия оплаты, квалификационный уровень).
51. Система подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала.
52. Расчет потребности в затратах на оплату труда персонала.

53. Организационный план управления проектом. Календарный график мероприятий по проекту.
54. Инвестиционный план: потребность в финансировании, источники финансирования, условия и сроки финансирования, условия возврата инвестиций.
55. План прибылей и убытков. Выручка от реализации туруслуг.
56. Производственные затраты. Валовая маржа.
57. Коммерческие издержки и постоянные затраты. Валовая прибыль.
58. Налоговое окружение, налоговые платежи и платежи во внебюджетные фонды.
59. Формирование чистой прибыли предприятия, денежных потоков, баланс.
60. План движения денежных средств. Остаток средств на начало планового периода.
61. Формирование остатка денежных средств на конец планового периода. Баланс.
62. Критерии оценки инвестиционного проекта.
63. Экономическая оценка (эффективность инвестиций): простые статистические методы, методы дисконтирования.
64. Коэффициенты финансовой оценки: простая норма прибыли, срок окупаемости, текущая стоимость проекта (NPV), внутренняя норма прибыли (IRR).
65. Управление рисками: финансовыми, организационными, социальными, техногенными.

## **5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины**

Комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих обучающемуся оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины составляют:

#### **1. Методические указания студентам по изучению теоретического курса.**

Изучение студентами теоретического предполагает знакомство с рекомендованной литературой и ее конспектирование.

Работа студентов с литературой по дисциплине нацелена на углубленное изучение отдельных тем, рассмотренных на практических занятиях, а также на изучение тем, не освещенных в ходе аудиторных занятий.

#### **2. Методические указания студентам по подготовке к проведению практических занятий.**

Практическое занятие является одной из форм проведения групповых занятий со студентами, имеющей своими целями более глубокое усвоение обучаемыми теоретического материала, развития у них умения целенаправленной работы с научной и учебной литературой для самостоятельного получения новых знаний, приобретения навыков публичных выступлений, ведения дискуссий и т.д. Самостоятельная работа студентов по подготовке к практическим занятиям носит репродуктивный и познавательно-поисковый характер.

На практическое занятие по дисциплине вынесен ряд проблемных тем курса. Готовясь к практическому занятию, студент вначале должен ознакомиться с вопросами, выносимыми на обсуждение, а также с перечнем рекомендованной литературы. Затем суть обсуждаемых проблем изучается с использованием рекомендованных учебников, научной и справочной литературы.

Информацию, почерпнутую из литературы, следует письменно фиксировать в своих конспектах, что, с одной стороны, способствует ее лучшему усвоению и запоминанию, а с другой упрощает последующую подготовку к экзамену. Выступление студента должно сопровождаться презентацией, особенно если задание связано с персоналиями, географией и хронологией вопроса. При появлении неясных вопросов следует четко их сформулировать для последующего получения ответа на них у преподавателя. Усвоив существо изучаемой проблемы, следует продумать порядок ее изложения при выступлении на практическом занятии, увязав ее со своей будущей профессиональной деятельностью.

Во время практических занятий осуществляется следящий контроль за самостоятельной работой студентов.

## 5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему и итоговому контролю. Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками, изучения предметной специфики курса. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и семинарских занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса или ответов на вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на семинарских занятиях. Домашняя работа над рекомендованными изданиями и подготовка презентаций должны привить студентам навыки работы со специальной литературой, научить аргументированному изложению своих знаний и убеждений в письменной форме. Изучение рекомендуемых источников должно сопровождаться составлением краткого конспекта, самоконтролем полученных знаний путем ответов на поставленные вопросы.

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы студента выступают:

*для овладения знаниями:*

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана текста;
- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- учебно-исследовательская работа;
- использование компьютерной техники и Интернета и др. при выполнении творческих домашних заданий.

*для закрепления и систематизации знаний:*

- работа с конспектом лекций (обработка текста);
- повторная работа над учебным материалом (электронного учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа на вопросы промежуточного контроля;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.);
- подготовка сообщений к защите доклада на практическом занятии;

- тестирование и др.

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания контрольной работы;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка презентаций.

### **Порядок выполнения самостоятельной работы при подготовке сообщения.**

Работу целесообразно выполнять в следующей последовательности:

- выбор темы;
- подбор и изучение литературы;
- составление плана сообщения;
- написание сообщения;
- создание презентации.

Выбор темы. Тема для сообщения выбирается студентом самостоятельно из тем рекомендованных в РПД

Подбор и изучение литературы. Литература для написания сообщения подбирается с учетом сформулированной темы. Данные должны быть, насколько это возможно, новыми и соответствующими текущей социально-экономической и политической ситуации. При этом основу используемой библиографии должны составлять журнальные статьи. Допустимо использование одного-двух учебных пособий или монографий. В списке должно быть не менее 5-7 источников.

Составление плана сообщения, написание сообщения. Сообщение должно состоять из следующих частей: краткий обзор темы (2-3 стр.), собственные выводы и предложения (1-2 стр.), список использованной литературы и презентация по теме.

Краткий обзор темы подразумевает ее раскрытие и изложение основных моментов, приведение статистических данных, допускается размещение небольшого числа графиков, диаграмм, схем. Важно, чтобы изложенная информация полностью освещала сформулированную тему. Оценивается умение автора переработать достаточное количество материала и вкратце излагать информацию, основываясь на нескольких источниках, умение сформулировать собственные выводы и предложения, дать оценку различным подходам по выбранной теме. Помимо этого, важными критериями оценки являются последовательность, логичность, убедительность и четкость изложения информации.

Требования к оформлению:

Объем сообщения не должен превышать 4-5 страниц формата А4, не считая титульного листа и списка литературы, шрифт 14, интервал одинарный. Титул оформляется стандартно.

### **5.3 Образовательные технологии**

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

При реализации дисциплины применяются следующие виды образовательных технологий:

- лекции в виде презентации. По способу изложения: лекция-консультация, проблемная лекция, лекция – беседа, лекция – обсуждение;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях. Практические занятия проводятся в виде: бесед, дискуссий, взаимообучения, составление презентаций по избранной теме;
- Обсуждение результатов тестирования;
- Информационные технологии: использование электронных образовательных ресурсов при подготовке к практическим занятиям;
- Работа в команде по каждому разделу;
- Консультацию преподавателя;
- Самостоятельную работу студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение курсовых работ;
- Проведение экзамена.

#### **5.4. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с

нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

### **5.5 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лекционные занятия:

- комплект электронных презентаций/слайдов;
- специализированная аудитория, оснащенная интерактивной доской, проектором, ноутбуком, доской настенной комбинированной;
- ноутбук, мультимедийный проектор.

Практические занятия: аудитория для проведения практических занятий на необходимое количество студентов, ноутбук, мультимедийный проектор.

1. Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

2. Практические занятия: презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Прочее:

- рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, принтером, сканером, ксероксом;
- рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде (библиотека, компьютерные классы).

**Дистанционная поддержка дисциплины.**

Для передачи раздаточного материала к практическим занятиям, домашних заданий, обмена информацией с преподавателем используется электронная почта кафедры. При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

**43.03.03 «Гостиничное дело» бакалавр  
-«Гостиничная деятельность»**

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины

**Оптимизация производственно-технологических процессов гостиничной  
деятельности**

*Часть, формируемая участниками образовательных отношений*

*Форма обучения заочная*

Составитель аннотации – *К.Э.Н., доцент Сердюкова Н.К.* 

<b>Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)</b>	4 ЗЕТ/144ч.
<b>Цель изучения дисциплины</b>	Целью освоения дисциплины « производственно-технологических процессов гостиничной деятельности и оценка эффективности гостиничной деятельности» является формирование у студентов целостного представления об организации бизнес-планирования в гостиничной деятельности и оценке ее эффективности и использования полученных знаний для эффективного управления гостиничными комплексами
<b>Содержание дисциплины</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность и содержание бизнес-планирования.</li> <li>2. Анализ внутренней среды гостиничного предприятия.</li> <li>3. Анализ внешней среды гостиничного предприятия. Анализ рынка гостиничных услуг, потребителей и конкурентов.</li> <li>4. Организация ценовой, сбытовой и рекламной деятельности. Маркетинговый план</li> <li>5. Формирование гостиничного продукта и обеспечение качества оказания гостиничных услуг</li> <li>6. Производственный и организационный планы бизнес-проекта гостиницы</li> <li>7. Финансовый план.</li> <li>8. Оценка эффективности и управление рисками бизнес-проекта</li> </ol>
<b>Формируемые компетенции (коды)</b>	ПКУВ-5
<b>Коды и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<p>ПКУВ-5.1 "Организует сбор и анализ данных об экономических результатах деятельности средств размещения и предприятий общественного питания "</p> <p>ПКУВ-5.2 "Обеспечивает разработку и реализацию планирования экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания "</p> <p>ПКУВ-5.3 "Применяет специализированные методы и программные продукты для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания "</p>
<b>Дисциплины, участвующие в</b>	Бизнес-планирование и оценка эффективности гостиничной деятельности

<b>формировании компетенции</b>	Статистика сферы гостеприимства Управление ресурсами в гостиничной деятельности Особенности экономического анализа в гостиничном бизнесе Основы финансовой деятельности предприятий индустрии гостеприимства
<b>Образовательные технологии</b>	-лекции -практические занятия
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<i>Экзамен</i>

Зав. кафедрой



Сердюкова Н.К.